

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Mitä saa ku tilaa?

Avainsäätiön Kahvakeskuksen
tuote- ja palvelukuvausten kehittämistä
yhteistoiminnallisin kehittämismenetelmin

Tia-Nina Munne

Kansalaistoiminnan- ja nuorisotyön koulutusohjelma 60 op
Joulukuu 2010

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Kansalaistoiminnan- ja nuorisotyön koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Tia-Nina Munne	Sivumäärä 56 ja 18 liitesivua
Työn nimi Mitä saa ku tilaa? Avainsäätiön Kahvakeskuksen tuote- ja palvelukuvausten kehittämistä yhteistoiminnallisin kehittämismenetelmin	
Ohjaava opettaja Annikki Ahlqvist	
Työn tilaaja Avainsäätiö	
Tiivistelmä <p>Mitä saa ku tilaa? -opinnäytetyö on sekä työelämän kehittämistehtävä että kuvaus yhteistoiminnallisesti toteutetusta kehittämisprosessista. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää ja tuottaa Avainsäätiön Kahvakeskusten koulutuksista, tuotteista ja palveluista selkeät tuote- ja palvelukuvaukset.</p> <p>Toimintaympäristönä on Avainsäätiö ja säätiön Kahvakeskustoiminta. Kahvakeskukset toimivat yhteisöllisyyden, yhteisöllisen kuntoutuksen, erilaisen kommunikoinnin ja vammaisperheiden toimintaympäristöissä tarjoten erilaisia koulutuksia, ohjauksia, konsultaatiota, työnohjausta, esittelyitä ja materiaalia vuorovaikutuksen ja kielen ja puheen kehityksen tueksi.</p> <p>Kehittämistyöni sisälsi osallistavan toimintatutkimuksen. Työyhteisö osallistui itse tuote- ja palvelukuvausten pohtimiseen ja kehittämiseen käyttämiäni kehittämismenetelmien avulla. Menetelminä käytettiin yhteistoiminnallisia kehittämismenetelmiä: Eläytymismenetelmää, Tarinataulu – menetelmää, Sini-meren strategiaa ja Ryhmäkeskustelua.</p> <p>Opinnäytetyö sisältää kuvauksen Avainsäätiön ja Kahvakeskusten kehityksestä, toimintaympäristöstä, arvoista, työmalleista ja ideologiasta. Kuvaan kehitystyön prosessia, yhteistoiminnallisia kehittämismenetelmiä, niiden toteutusta ja niistä saatuja tuloksia. Menetelmien avulla sain koottua opinnäytetyön tavoitteena olleet tuote- ja palvelukuvaukset, joita kokosin kahdenlaisia: 1. Tuote- ja palvelukuvaukset asiakkaalle ja 2. Kuinka rakennan onnistuneen koulutuksen? - muistilappu työyhteisölle. Tulevaisuuden suuntautuvassa pohdinnassa mietin jatkotoimenpiteitä ja ideoita, joita työn kehittämisen ja tulevaisuuden eteen voitaisiin vielä tehdä.</p> <p>Opinnäytetyön tulokset hyödyntävät sekä Avainsäätiön Kahvakeskusten asiantuntijoita, palvelutoimintaa ja tulevaisuutta että asiakkaita ja asiakasyhteisöjä. Opinnäytetyöllä on merkitystä myös muille puheen ja kielen kehityksen ja yhteisöllisen kuntoutuksen parissa toimiville yhteisöille ja asiantuntijaorganisaatioille.</p> <p>Opinnäytetyöni tilaaja on Kahvakeskuksia hallinnoiva ja Lahdessa pääasiallisesti toimiva Avainsäätiö.</p>	
Asiasanat palvelu- ja tuotekuvaus, yhteistoiminnallisuus, kehittäminen, viestintä, yhteisöllinen kuntoutus, tuotteistaminen, Avainsäätiö.	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Civic Activities and Youth Work

ABSTRACT

Author Tia-Nina Munne	Number of Pages 74
Title What can one get when it is ordered? Developing of the product descriptions and service descriptions in the operational environment of the Avainsäätiö and Kahvakeskus	
Supervisor Annikki Ahlqvist	
Subscriber and/or Mentor Avainsäätiö	
<p>Abstract</p> <p>This thesis is a working life based development task and a description from the creative developing process that has been done in the operational environment of the Avainsäätiö and Kahvakeskus.</p> <p>The aim of this thesis was to develop and to produce the product descriptions and service descriptions from the training, products and services of Kahvakeskus. Kahvakeskus is a training centre, which operates by offering educations, consultation and materials from community based rehabilitation and different kinds and ways of communications.</p> <p>This thesis contains the developing process, which has been made in the co-operation in Kahvakeskus. The work community and the experts of Kahvakeskus participated in developing of the product- and service descriptions with the help of the different kinds of creative and co-operative developing methods. The co-operative developing methods were: Insight into -method, Storytable -method, Strategy of the Blue Sea and Group discussion.</p> <p>The thesis contains the description of the development and the environment as well as the values, the work models and the ideology of the Avainsäätiö and Kahvakeskus. I describe the process of the development work, the co-operative developing methods, how we carried out of the development methods and finally the results that have been obtained from them. With the help of the results of the development methods I have done two kinds of descriptions: 1. Product - and service descriptions to the customers and 2. How do I build successful education or training meeting? One kind of memory label to the work community itself.</p> <p>In the consideration which will be directed at the future I think about the further measures and the ideas which could be still done.</p> <p>The thesis utilizes the experts of Kahvakeskus and it's service activities and also the customers. The thesis has significance also to the other communities and organisations which operates among the development of a speech and language and among communal rehabilitation.</p> <p>The subscriber of this thesis is Avainsäätiö that governs Kahvakeskus and operates mainly in Lahti.</p>	
Keywords service description, product description, co-operation, developing, communication, communal rehabilitation, making a marketable product, Avainsäätiö.	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	
ABSTRACT	
1 JOHDANTO	5
2 AVAINSÄÄTIÖ, TOIMINTA-AJATUS JA ARVOT	7
2.1 Avainsäätiö	7
2.2 Kahvakeskukset	9
2.3 Kahvakeskusten koulutukset, palvelut ja tuotteet	14
3 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA JA NIIDEN TULOKSIA	17
4 KESKEISET KÄSITTEET	19
4.1 Palvelukuvaus	20
4.2 Laatu	20
4.3 Hyvä käytäntö – tuotteistaminen	21
4.4 Yhteistoiminnallinen kehittäminen ja voimaantuminen	23
5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS	25
5.1 Osallistava toimintatutkimus	25
5.2 Yhteistoiminnallisia kehittämismenetelmiä	29
5.2.1 Eläytymismenetelmä	30
5.2.2 Tarinataulu	31
5.2.3 Sinisen meren strategia	32
5.2.4 Ryhmäkeskustelu	35
6 TUOTE- JA PALVELUKUVAUKSIA KEHITTÄMÄSSÄ – TULOKSIA	35
6.1 Eläytymismenetelmän tuloksia	36
6.2 Tarinataulun tuloksia	38
6.3 Sinisen meren strategian tuloksia	40
6.4 Ryhmäkeskustelun tulosten tarkastelua	42
7 TUOTE- JA PALVELUKUVAUKSET	43
7.1 Tuote- ja palvelukuvaukset – mitä asiakas saa ku tilaa?	44
7.2 Tuote- ja palvelukuvaukset - muistilista työyhteisölle	47
8 POHDINTAA JA TULEVAISUUTTA	48
LÄHTEET	53
LIITTEET	57

1. JOHDANTO

Hakeuduin Humanistisen Ammattikorkeakoulun yhteisöpedagogi AMK opintoihin kehittämisinnostumiseni vuoksi. Olen kiinnostunut työn ja toiminnan kehittämisestä, strategioista, visioista ja tulevaisuuden kuvien luomisesta omassa työyhteisössäni Avainsäätiön Kahvakeskuksen toimintaympäristössä.

Opinnäytetyöni on työelämän kehittämistehtävä, jonka tarkoituksena on kehittää ja tuottaa Avainsäätiön yhteisöllisen kuntoutuksen (kielen ja puheen kehityksen osalta) Kahvakeskuspalveluiden koulutuksista, tuotteista ja palveluista tuote- ja palvelukuvaukset. Kehittämistehtävän tavoitteena on kurkistaa pintaa syvemmälle ; mitä asiakas saa kun tilaa? Opinnäytetyössäni kuvaan sekä Avainsäätiön että Kahvakeskuksen arvoja, työmalleja, ideologiaa, tavoitteita ja toimintatapaa, ja sitä, miten ne toteutuvat käytännössä. Kuvaan myös käyttämiäni yhteistoiminnallisia ja osallistavia menetelmiä, joita käytin soveltaen työyhteisössämme, paneuduimme tuote- ja palvelukuvauksen maailmaan. Lisäksi kuvaan kehittämistyön prosessia ja tuloksia, joiden avulla saan koottua Avainsäätiön Kahvakeskusten tuote- ja palvelukuvaukset. Lopullisena tuotteena, joka tapahtuu myöhemmässä vaiheessa, tuotan selkokieliset esitteet, joissa kuvataan Avainsäätiön Kahvakeskusten tuote- ja palvelutoiminta niin, että niistä löytää sekä asiakas kaiken tarpeellisen tiedon, mitä jokin palvelu, tuote, koulutus tai ohjaus on ja mitä se tarkoittaa ja tavoittelee ja toisaalta itse asiantuntijaorganisaation työntekijä voi tarkastaa työstästään, mitä tulee ottaa huomioon, jotta koulutustilaisuus onnistuu arvojen, tavoitteiden ja toimintamallin mukaisesti.

Kehitystyö mahdollistaa halutun toiminnan jatkumisen myös tulevaisuudessa. Toiminnan kehittäminen on myös paneutumista järjestön / organisaation tulevaisuuteen. Tulevaisuuteen haluan opinnäytetyöni avulla visioida, kurkottaa ja sitä tavoitella. Kehittämistyö lisää ymmärrystä työyhteisön perustehtävästä ja se on merkittävä osa työtä ja myös sen mielekkäänä kokemista. Kehittämisellä voidaan pyrkiä myös optimaaliseen resurssien käyttöön, toiminnan rahoituksen parantamiseen tai toiminnan kiinnostavuuden lisäämiseen. Tärkeintä kehittämisosaamista on kehittämistyön tärkeyden ymmärtäminen. Sen myötä syntyy halua ja tahtoa kehittää toimintaa ja samalla hahmottaa tulevaisuutta. Tärkeää on myös huomata, että kehittäminen ei ole

vain lyhytkestoinen projekti, vaan se on olennainen osa työn tekemistä. Kehittäminen edellyttää murtautumista ulos totutuista ajatusmalleista, oletuksista ja toiminnallisista käytänteistä. (Harju 2004, 28 ja 135-136.) Kehittämistehtäväni tavoitteena on myös auttaa hahmottamaan ja kehittämään Kahvakeskusten tulevaisuuden suuntia, toiminnan mahdollisuuksia ja jatkuvuutta.

Heikkilä & Heikkilä mukaan (2001) tosiasioiden lähteitä ovat: vaikutelmat, keskustelut, julkaistu materiaali, haastattelut ja havainnot (Heikkilä & Heikkilä 2001, 180). Tutkimusosuuden lähteinä tässä opinnäytetyössä käytin jo olemassa olevaa teoretietoa, opinnäyte- ja seminaaritöistä koottua tietoa ja mielipiteitä, mietteitä ja ajatuksia joita sain työyhteisöltämme, kun käytin yhteistoiminnallisia luovia menetelmiä.

Humanistisen Ammattikorkeakoulun opinnäytetyöoppaan mukaan (2009/2010) opinnäytetöiden tarkoituksena on tuottaa työn tilaajalle (tässä Avainsäätiö) tietoa, käyttökelpoisia toimintamalleja, tuotteita tai palveluita. Yhtenä tavoitteena voi olla *työskentelytavan kokeilu*, arviointi tai soveltaminen toimintaympäristöön. (Opinnäytetyöopas 2009 / 2010.) Kehittämistehtäväni kehittämisosuus tehtiin työyhteisössä yhteistoiminnallisesti, luovien ja sovellettujen kehittämismenetelmien avulla. Käyttämiäni yhteistoiminnallisten menetelmien avulla pääsin sekä hiukan kuvaamaan mennyttä, mistä ollaan tulossa ja mitä on tehty, mutta myös visioimaan tulevaa ja mahdollisia kehittämisentarpeita. Kehittämismenetelmien avulla on mahdollista Seppänen – Järvelän mukaan (2009, 32, 29) tehdä näkyväksi työn sisältöjen laajuus uudella tavalla. Käyttämälläni menetelmillä sain arvokasta kokemusta yhteistoiminnallisista ja luovista työskentelytavoista ja varsinkin niiden toimivuudesta asiantuntijaorganisaatiossa.

Opinnäytetyöoppaan mukaan Humanistisessa Ammattikorkeakoulussa toivotaan, että opinnäytetyö on myös tulevaisuusorientoitunut, eli toivotaan, että sillä tulee olemaan oma tärkeä arvonsa esimerkiksi toiminnan uudistamisen kannalta. (Opinnäytetyöopas 2009, päivitetty 2010.) Opinnäytetyöni avulla toivon pystyväni vaikuttamaan Avainsäätiön Kahvakeskusten tulevaisuuteen. Menetelmien avulla haen työyhteisöltä tietoa: Mitä Kahvakeskusten koulutukset, palvelut ja tuotteet ovat? Mitä asiakkaille myydään ja mitä tarjotaan? Entä ideologian, arvojen ja toimintamallien toteutuminen oikeasti arkityössä? Entä mitä ideologialla tavoitellaan ja tuleeko esille jatkosuunnitelmia tai toimenpiteitä ja ideoita tulevaisuuden suhteen?

Palvelu- ja tuotekuvauksille on tarve. Tarve tulee sekä asiakkaan että työyhteisön näkökulmasta. Kuvausten avulla asiakas näkee, mitä koulutukset sisältävät, mihin niillä pyritään ja paljonko ne maksavat. Kuvausten avulla annamme itsestämme va-
kuuttavan kuvan ja asiakkaalle luodaan turvallinen ja luotettava alkukontakti ja kos-
ketuspinta. Yhteiskunnassa puhutaan nykyisin ”käyttäjälähtöisistä palveluista”, voisi-
vatkohan Kahvakeskusten palvelu- ja tuotetoiminta vastata tämäntyyppiseen uuden-
laiseen kutsuun, sitouttaa yhteisöjä toiminnan ja palveluiden yhteistoiminnalliseen
kehittämiseen?

Mielenkiintoinen matka työyhteisön sisällä ja sisältöön alkakoon Elina Nikoskisen to-
teamuksella: ”Yhteisöpedagogit ovat elinikäisiä oppijoita.” (Nikoskinen 2009, 18.)

2. AVAINSÄÄTIÖ - TOIMINTA-AJATUS JA ARVOT

2.1. Avainsäätiö

Avainsäätiö edistää eri tavoin tukea tarvitsevien osallistumis- ja vaikutusmahdolli-
suuksia järjestämällä kuntoutumista ja selviytymistä tukevia palveluja, täydentäen
julkisia palveluja.

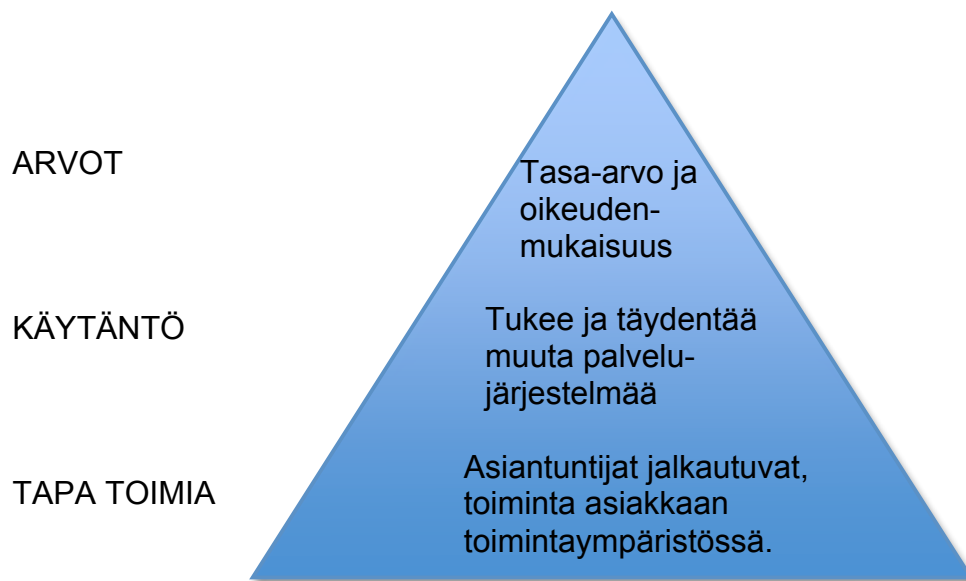
Avainsäätiö harjoittaa neljänlaista toimintaa: 1. Kuntoutuspalveluita, 2. Projektinhallin-
tapalveluita, 3. Toimitilapalveluita ja 4. Tutkimustoimintaa.

Kuntoutuspalveluihin kuuluvat työhön ja koulutukseen ohjaukset (= työhön valmen-
nus) ja puhevammaisten palvelut (= Kahvakeskukset ja tulkkipalvelut). Projektinhallin-
tapalveluilla tarkoitetaan projektiosaamista, jota hyödynnetään omassa toiminnassa ja
palveluita myydään myös muille palveluntuottajille. Projektinhallintapalveluiden tuot-
teita ovat projektin suunnittelu ja rahoituksen hankkiminen sekä rahoituksen saaneen
projektin hallinta. Toimitilapalveluilla tarkoitetaan säätiön omistamia, rakennuttamia ja
vuokraamia toimitiloja ja asuntoja, joita säätiö kunnostaa, huoltaa, ylläpitää ja vuokraa
edelleen. Tutkimustoiminnan tavoitteena on kehittää ja sisään ajaa jatkuvat arviointi-
ja palautejärjestelmät erityyppisiin sosiaali- ja kuntoutuspalveluihin. Tavoitteena on

tuottaa tutkittua tietoa, jonka avulla asiakkaille annettava apu, tuki ja ohjaus voitaisiin saattaa vastaamaan asiakkaiden tarpeita aikaisempaa paremmin sekä parantaa palveluiden hinta-laatu –suhdetta. Lisäksi tavoitteena on kehittää arviointia siten, että työntekijät saavat entistä paremmin palautetta tekemästään työstä ja sen tuloksellisuudesta. (Avainsäätiön esitteet, 2010.)

Säätiön toiminnan avainsanoja ovat: • Joustavuus (= Palveluiden suunnittelu ja toteutus perustuvat asiakkaiden tarpeisiin. Palvelut vastaavat joustavasti ja nopeastikin muuttuviin tilanteisiin). • Luotettavuus ja osaaminen (= Toiminnassa hyödynnetään viimeisintä tietoa ja toiminta rakentuu vahvasti yhteistyölle ja kumppanuudelle.) • Taloudellisuus ja turvallisuus (= Yksilöllisesti suunnitellut ja oikein kohdennetut palvelut tuottavat taloudellisen lopputuloksen.) (Avainsäätiön esitteet, 2010.)

Avainsäätiön arvot, käytäntö ja tapa toimia kuvataan säätiön tiedotteissa (2010) seuraavanlaisen kuvion avulla:



Kuvio 1: Avainsäätiön sähköinen muistio S (10 /2010).

Avainsäätiön kotipaikka on Lahti, Kahvakeskukset sijaitsevat Espoossa, Lahdessa ja Hämeenlinnassa, Kahvakeskustoimintaa on myös Hyvinkäällä.

2.2. Kahvakeskukset

Kahvakeskukset ovat yksi osa Lahdessa toimivan Avainsäätiön toimintaa.

Kahvakeskus (Espoo) on aloittanut toimintansa Espoossa vuonna 2001 ja sen juuret ovat Espoolaisessa Kilon erityispäiväkodissa ja Kilo –projektissa. Projektia toteutettiin vuosina 1996 – 1998 ja sen tavoitteena oli yhteisöpohjaisen kuntoutuksen laaja-alainen levittäminen vammaislasten ja –perheiden sekä erilaisissa työyhteisöissä. Kilo –projektin jatkoprojekti toteutettiin vuosina 1998-2000. Vuonna 2004 Kahvakeskus (Espoo) siirtyi osaksi Lahtelaisen Avainsäätiön toimintaan. Myöhemmin Kahvakeskus on laajentunut niin, että sillä on toimipisteet myös Hämeenlinnassa ja Lahdessa, Kahvakeskustoimintaa on Hyvinkäällä. Raha-Automaattiyhdistys rahoittaa toimintaa osittaisesti. Kahvakeskusten työyhteisö on pieni, henkilökuntaa on seuraavantalaisesti: Espoo (2): toiminnanjohtaja ja yhteisöohjaaja, Lahti (4): AAC-työntekijä, AAC-työntekijä / puhetulkki, materiaalin loppuvalmistaja ja palvelupäällikkö, Hämeenlinna (1): AAC-ohjaaja. Tutkimuksessani kysely on tehty kouluttajille (viisi henkilöä) ja menetelmien yhteistoiminnallinen toteuttaminen kuudelle henkilölle.

Kahvakeskukset tarjoavat asiantuntijapalveluita yhteisöille, joissa erilainen kommunikointi on haaste. Keskusten toiminta on suunnattu *ensisijaisesti* yhteisöille, joissa on puhevammainen tai kielenkehityksen tukea tarvitseva lapsi tai lapsia.

Asiantuntijapalveluita ovat: erilaiset koulutukset, työryhmätyöskentelyt, ohjaukset, työpajat, materiaalit, esittelyt, puheterapeutin työnohjaus ja konsultaatio puhetta tukevasta ja korvaavasta kommunikoinnista. Kahvakeskukset järjestävät myös näyttelyitä, draamatapahtumia ja työpajoja vuorovaikutusta ja kielen kehitystä tukevasta materiaalista. Kahvakeskuksissa myydään erilaisia kielen kehittymistä, oppimista ja vuorovaikutusta tukevia materiaaleja, jotka ovat omaa suunnittelu- ja tuotantotyötä.

Asiantuntijaorganisaation toiminnan perustana ja ideologiana sekä koko toimintaa ohjaavana päämääränä että missiona on ekokulttuuriseen näkökulmaan liittyvä *yhteisöllinen kuntoutusajattelu*, jonka mukaan kommunikointi ja vuorovaikutus toteutuu yhteisön arjessa - kuntouttavassa ja positiivisessa ilmapiirissä. Eksperttisyyden korostamisen sijaan osaamista ja asiantuntemusta siirretään asiakkaan lähi-ihmisille.

Toimintaa ohjaa tutkiva työote. Palvelut, koulutukset, ohjaukset ja tuotteet voidaan myös viedä yhteisöjen arkeen ja suunnitella ne asiakaskohtaisten tarpeiden mukaisiksi.

Avainsäätöön Kahvakeskuspalveluiden tavoitteena ja arvopohjana ovat yhteisöllinen kuntoutus eli inklusio, kuntouttava arki, osallisuus ja tasa-arvo. Toiminnan kohteena ovat erilaiset yhteisöt, joissa on puhevammaisia henkilöitä ja näiden yhteisöjen arkielämä (perheet, lapset, lähi- ja työyhteisöt). Yhteisö on tärkeä elementti yhteisöllisessä kuntoutuksessa. Asikaisen mukaan (1999, 20) yhteisö tarkoittaa sosiaalista yksikköä, josta voidaan tunnistaa seuraavia ominaispiirteitä: yhteenkuuluvuus, sosiaalinen vuorovaikutus ja yhteisen päämäärän tavoittelu. Kahvakeskustoiminnassa yhteisöllä tarkoitetaan esimerkiksi vammaislapsen elämänpiirissä eläviä ja toimivia ihmisiä: perhettä, opettajia, kavereita, sukua, naapureita, terapeutteja, lääkäreitä ja niin edelleen. Yhteisössä lapsi toimii, elää, kasvaa ja kehittyy. Yhteisö on lapsen vuorovaikutuksen ja yhdessäolon perusta. Kahvakeskusten koko toiminta, koulutukset, ohjaukset, palvelut ja tuotteet ovat tarkoitettu nimenomaan yhteisöille ja lähi-ihmisille.

Yhteisöllisyys liittyy ekokulttuuriseen näkökulmaan. Määtän ja Rantalan (2010, 53) mukaan lapsen kehityksen peruspilareita ovat arkipäivän erilaiset ja monet toimintatilanteet ja -hetket, joita koti, päivähoito, ystävät ja koulu tarjoavat lapselle. Ekokulttuurinen näkemys korostaa arjen toimintatilanteita jokaisen lapsen olennaisena kehitysympäristönä. Ajattelutapana ekokulttuurinen näkökulma sijoittuu laajaan sosiokulttuuriseen viitekehykseen, jossa sekä perheen että lapsen katsotaan olevan yhteisössään aktiivisia toimijoita. Ekokulttuurisen näkökulman mukaan lapsi kehittyy vuorovaikutuksessa lähiympäristönsä kanssa. (Määttä & Rantala, 2010, 54, 63.)

Ekokulttuurisen näkökulman mukaan jokaisen lapsen, niin vammaisen kuin vammautumankin, kehityksen kannalta on oleellista se, miten lapsi voi / saa / pystyy osallistumaan omaan perheensä arkeen ja arkipäivän toimintoihin, omaan toimintaympäristöönsä, teoria korostaa perheen merkitystä ja antaa arvon ennen kaikkea perheen yhteiselle arjelle ja sen sujuvuudelle ja toimivuudelle. Vammaiselle lapselle on ensiarvoista olla osallisena ja myös toimijana omien kykyjen ja taitojen mukaisesti arjen erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ; ruuan laittamisessa, siivoamisessa, kaupassa käynnissä. Kuntouttamisen kannalta perheen arkielämän tilanteen ymmärtämiseksi

perheestä tarvitaan tietoa sekä perheen arkielämän voimavaroista että huolen aiheista. Vanhemmat ovat vammaisen lapsensa kuin myös oman elämänsä parhaita asiantuntijoita. Vammaisen lapsen kuntouttaminen ekokulttuurisen mallin mukaan tarkoittaa, että perheen ja lähiympäristön on mukauduttava ja sopeuduttava (akkomodaatio) vammaisuuden aiheuttamiin muutoksiin – yksilöllisesti ja yksilö huomioiden. Määttä ja Palsion mukaan (1995) vammaisen lapsen kuntoutukselliset tavoitteet tulisi saada osaksi perheen ja lähiyhteisön arkirutiineja. Lapsen kasvun ja kehittymisen kannalta on hyvin oleellista, miten perhe pärjää erilaisissa ja tavallisissa arjen tilanteissa. (Ruokoniemi 2001, 4, 9.) Ekokulttuurisen näkökulman mukaan työntekijöiden tulee tukea vanhempia ja lähiyhteisöjä, perheen omia voimavaroja. Auttamisen tavoitteena on perheen oma oivallus ja perheen oman toimintatyylin vahvistaminen, ei muuttaminen. (Mattus 1995, 43 ; Ruokoniemi, 2001, 10.) Näitä samoja elementtejä huomioidaan Kahvakeskustoiminnassa.

Perinteisesti kuntoutusta on toteutettu yksilökuntoutuksena kahdenkeskisissä tilanteissa kuntoutujan ja kuntouttajan välillä. Yhteisöllinen kuntoutus puheen ja kielen kehityksen osalta tarkoittaa työskentelytapaa ja työskentelymalleja, jossa ohjauksen ja tuen avulla pyritään vaikuttamaan lapsen keskeisiin viestintäympäristöihin, perheeseen ja muuhun lähiyhteisöön. Lähiympäristön toimintamalleja muuttamalla vaikutetaan yksilön kuntoutumiseen. Yhteisöllisen kuntoutuksen tavoitteena on kuntouttava arki, eli inklusio, jossa kuntoutettava on yhteisönsä täysivaltainen jäsen. (Merikoski 2005, 22.) Kahvakeskustoiminnassa koulutusten, ohjausten ja konsultaatioiden tavoitteena on nimenomaan vaikuttaminen lapsen ja perheen arkisiin tilanteisiin. Luodaan kuntouttavaa ja sujuvaa arkea. Erilaisin tavoin ja menetelmin tuetaan lapsen kehittymistä, tuodaan lapsuutta arvostavia ilonpilkahduksia ja helpotetaan näin yhteisen arjen sujuvuutta. Koko Kahvakeskustoiminta perustuu juuri tähän, yhteisöllisen kuntoutuksen eli inklusion ajatukseen. Inklusion ajatuksena on, että kaikki olemme erilaisia, jokainen voi oppia ja että olemme kaikki jonkin yhteisön jäseniä ja jokaisella on tärkeä rooli siinä. Yhteisöt luovat erilaisuutta ja erilaisuus voi ja sen pitää olla arvostettua.

Inklusion tavoitteita ovat sosiaalinen oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, ihmisoikeuksien edistäminen, myönteisten asenteiden ja sosiaalisen kanssakäymisen edistämi-

nen ja yhteisöjen taitojen ja kykyjen kehittämistä niin, että sen jäsenet kasvavat yhteiskunnan aktiivisiksi jäseniksi. (Värynen 2001, 19.)

Lapsuus muokkautuu sosiaalisissa vuorovaikutussuhteissa ja niissä toiminnoissa, joihin lapset ottavat osaa. Päiväkoti ja koulu ovat merkittävä lapsuuden sosiaalinen toimintaympäristö, siksi siellä olisi luontevinta aloittaa inklusiivisen kasvatuksen toteuttaminen. Erityistä tukea tarvitseva lapsi hyötyy samoista toimenpiteistä ja kaikkien lasten yhteisestä ryhmätoiminnasta kuin lapset yleensäkin, ja tämän pitäisi olla inklusiivisen kasvatustoiminnan keskiössä. (Viitala, 2008, 28.)

Kasvatus ja kuntoutus määritellään muuttuvaksi ja muutokseen tähtääväksi toiminnaksi. Niiden tehtävä on tukea ja edistää yksilön kehitystä ja toimintakykyä. Kuntoutus määritellään ihmisen ja ympäristön väliseksi muutosprosessi, jonka tavoitteena on toimintakyvyn, itsenäisen selviytymisen, hyvinvoinnin ja työllisyyden edistäminen. (Sipari, 2008, 10-11.)

Koivikko ja Sipari (2006) ovat kuvanneet lasten kuntoutuksen tehtävää seuraavasti:

”Tarkoituksena on antaa kehittyvälle lapselle tilaisuus käyttää ja harjoittaa taitojaan ja ohjata häntä niissä asioissa, jotka ovat elämässä tarpeellisia. Tässä pyritään mahdollisimman hyvään yleiseen kehitykseen. Kuntoutuksen ja muiden erityisten tukitoimien tehtävänä on yleisen kasvatuksen ja opetuksen täydentäminen. Raja näiden välillä on liukuva.”

(Emt. 2008, 32.)

Kuntoutus on ihmisen ja ympäristön välinen muutosprosessi, jonka tavoitteena on toimintakyvyn, itsenäisen selviytymisen, hyvinvoinnin ja työllisyyden edistäminen. Kuntoutuksessa on käytetty jakoa lääkinnälliseen, sosiaaliseen, ammatilliseen ja kasvatukselliseen kuntoutukseen. Lasta perheineen ei kuitenkaan voi jaotella edellisten jaottelujen mukaisesti. Lasten ja nuorten kuntoutuksessa on ominaispiirteitä, jotka tulee täsmentää kuntoutusta määritettäessä. Lasten kuntoutus liittyy aina lapsen yksilölliseen kasvuun ja kehitykseen. Kuntoutuksessa ajatuksena on auttaa ja tukea ihmisen siihen toimintakykyyn tai elämään, joka yksilöllä olisi pitänyt olla ilman sairautta, vammaa tai muuta syrjäyttävää syytä, mutta lasten kohdalla tilanne on pulmalli-

nen, koska toimintakyky joudutaan olettamaan. Kuntoutus nähdään myös lasten kohdalla uuden asian tai taidon oppimisena. (Sipari 2008, 11, 15-16, 32.)

Arki itsessään ei kuntouta, vaan arjessa toimivat ihmiset ja ihmisten välinen yhteistoiminta. Kuntouttavan arjen lähtökohdaksi pitää määritellä lapsen arjen, - kodin, päivähoiton ja koulun toimintojen ensisijaisuus, johon kuntoutus liitetään. Kuntoutus ei ole erillistä toimintaa, vaan sen tulee painottua arkeen, olla osana ja yhdessä arjen toiminnoissa. Arjen asioissa tulee ottaa huomioon kuntouttavia elementtejä, jolloin kyseessä on kuntoutus lapsen luonnollisen toiminnan yhteydessä – esimerkiksi leikki-, ruokailu- ja ulkoilutilanteissa. Arki, harrastukset ja terapia eivät ole toistensa kanssa kilpailevia, vaan niiden tulisi tähdätä samoihin asioihin, mutta eri näkökulmista. (Emt. 2008, 70, 73.)

Ferguson & Ferguson (1994) esittävät yhdeksi perheen ja ammattilaisten välisen yhteistyön tärkeimmäksi määritettäväksi tekijäksi yhteistyön päämäärät ja tarkoitukset, jotka tulee yhdessä selvittää ja puhua. Päämäärien tarkoituksena on aina tuoda lapsen ja perheen elämään jotakin positiivista ja hyvää, esimerkiksi toimivampaa arkea. Lasten ja vanhempien yhteistyössä yhdistyy kaksi erilaista asiantuntijuutta, toinen vanhempien asiantuntijuus, toinen ammattilaisten asiantuntijuus, tarkoituksena on yhteistyöllä tehdä toimivampaa arkea ja sujuvampaa elämää lapsen elämän näkökulmasta. (Emt. 17-18.)



Kuvio 2 : Yhteistoiminnallinen tavoitteiden määrittely (Sipari, 2008, 72.)

Kuntouttavaan arkeen päästään Kahvakeskustoiminnan työskentelymallien, koulutusten, tavoitteiden, ideologian ja näkökulman harjaannuttamisen ja sisäistämisen kautta. Kuntouttava arki sisältää seuraavanlaisia näkökulmia:

- lapsen arki suunnitellaan yhteistoiminnallisesti (perhe + ammattilaiset + muu lähiyhteisö) kuntouttavaksi, kuntoutussuunnitelmien onnistumisen ehtona on lapsen arjen, toimintaympäristön ja perhekulttuurin tunteminen,
- kuntoutus ja kasvatus on yhdessä oppimista ja toimimista, jolloin eri osapuolet oppivat yhdessä ja toisiltaan, ammattilaiset perheen ja lapsen arjesta, vanhemmat lapsen tukemisesta, lapsi itsestään ja omista taidoistaan,
- arvokeskustelua on käytävä arjessa ja päivittäisissä tilanteissa, kun pohditaan yksilöllistä ja erityisen tuen tarvetta, perusteita ja toteutusta sekä yleisiä palvelujen järjestämisiä. (Sipari 2008 ; Mustakallio & Yli-Hynnilä 2009.)

2.3. Kahvakeskusten koulutukset, palvelut ja tuotteet

Logopedian professori Kaisa Launosen mukaan (2007) ihmisen yhteisöllisen olemassaolon toteuttaminen on vuorovaikutuksen perimmäinen tarkoitus ja tavoite. Yhteisöllisyys toteutuu Launosen mukaan vahvimmin jaetun ilon kautta. (Launonen, 2007, 166.) Yhteisöllisyys, vuorovaikutus ja jaettu ilo taas toteutuvat vaikkapa vammaislasten perheissä Kahvakeskusten työskentelymallien, koulutusten ja ideologian toteuttamisen ja tuotteiden avulla. Vuorovaikutusta ja puheen ja kielen kehittymistä tukeva materiaali (myynnissä) on suunniteltu ja tuotettu nimenomaan lapsen elämän ja ryhmässä onnistumisen ja ilon kokemuksia tuottavasta näkökulmasta.

Kahvakeskuksissa tarjotaan Avainsäätiön arvojen mukaisesti (= tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus) monipuolisia koulutuksia, ohjauksia, konsultaatiota, työpajoja ja materiaaleja yhteisöille, joissa erilainen kommunikointi on haastavaa. Koulutusten ja ohjausten tavoitteena on välittää erilaisia yhteisöissä toimivia työskentelymenetelmiä ja -malleja erilaisiin yhteisöihin, joissa on puhevammaisen lapsi / lapsia, ja jotka hyötyvät ekokulttuurisesta yhteisöllisestä kuntoutuksesta ja inklusion ideologiasta. Avainsäätiön toimintatavan mukaisesti (= asiantuntijat jalkautuvat ja toimintaa asiakkaan toimintaympäristöissä) myös Kahvakeskustoiminta voi toimia asiakkaan toimin-

taympäristöissä, mutta koulutuskokonaisuuksia pidetään myös paikkakunta-kohtaisesti Avainsäätiön omilla toimistoilla. Avainsäätiön käytännön mukaisesti koko Kahvakeskusten toiminta ja palvelut pohjautuvat ajatukseen, että ne tukevat ja täydentävät muuta palvelujärjestelmää, eikä vastaavaa toimintaa ole julkisella sektorilla.

Kahvakeskusten palvelu - ja tuotekokonaisuudet ovat (LIITTEET 1-6.):

- Koulutuskokonaisuuksista *AAC -peruspaketti* (Augmentative = *tukeva, vahvistava* and Alternative = *vaihtoehtoinen, korvaava* Communication = *kommunikointi*) on yleiskoulutuspaketti, mikä antaa keinoja ja ideoita olla vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa, joilla on puheen tuottamisen tai ymmärtämisen vaikeuksia. Koulutus sisältää paljon esimerkkejä ja harjoituksia sekä materiaalin esittelyä ja ideoita kommunikoinnin tukemiseksi, joita kaikkia voidaan hyödyntää erilaisissa yhteisöissä. Koulutus voi sisältää eri teemoja alkaen vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin perustiedoista, yhteisöllisestä kuntoutuksesta, nopeasta piirroskuvakommunikointi –menetelmästä, piirtämisestä ja kuvista, kehonilmaisusta, eleistä ja tukiviittomista, kommunikointilaitteista ja –kansioista, AAC –keinojen toiminnallisesta käyttämisestä arjessa, kuvapajoista ja materiaalista.

- Suujumppa – koulutus (1,5 h)* ennaltaehkäisee, tukee ja harjoittaa lapsen suun motorikan ja artikulaation perusvalmiuksia ja kehittymistä. Ei tarvitse olla puheterapeutti toteuttaakseen suujumppaa, mikä myös ennaltaehkäisee erilaisten lasten mahdollisia artikulaatiovirheitä. Suujumppa on hauskaa ja helppoa ja suujumppatuokiot ovat helposti siirrettävissä eri yhteisöihin ja lapsiryhmiin. Suujumppaa on levitetty valtakunnallisesti jo vuodesta 1998 asti ja se on aktiivisesti käytössä eri puolilla Suomea. Suujumppakoulutus sisältää harjoitteita, jotka ovat hauskoja, pelinomaisia ja innostavia. Kahvakeskus on kehittänyt ja tuotteistanut Suujumppakansio –materiaalin, jonka avulla suujumppaa on helppo toteuttaa erilaisissa arkisissa tilanteissa. Suujumppa –kansio on kehitetty Kilon päiväkodissa 1998.

- Sata viittomaa lapsen elämään (2 x 1,5 h)* –koulutuksen tavoitteena on innostaa ja helpottaa tukiviittomien käyttöön ottoa arjessa. Koulutuksessa opetellaan toiminnallisesti, leikkien ja pelaten sata tukiviittomaa, joita on helppo siirtää mukaan arkiseen elämään lasten kanssa. Tukiviittomat soveltuvat käytettäväksi kaikenlaisissa ryhmis-

sä. Tukiviitomien harjoittelu ja käyttäminen yhteisöllisesti koko ryhmässä vahvistavat toisaalta lasten ymmärrystä ja toisaalta tukiviittomat saattavat olla toiselle ainoa keino tulla kuulluksi tai nähdyksi ryhmässä. Sata viittomaa – koulutusmateriaalina käytetään Kahvakeskuksen tuottamaa tukiviittomamateriaalia.

•*Nopea piirroskuvakommunikointi –menetelmä (1,5 h) koulutus* sisältää menetelmän esittelyn, ideoita ja käytännön harjoitteita. Menetelmä ei vaadi erityisiä taiteellisia kykyjä ja lahjoja, vaan tarkoituksena on piirtää yhtä aikaa puheen kanssa – näin puhe tukee kuvaa ja kuva puhetta. Menetelmä on saanut alkunsa jo 1996 Kilon päiväkodistä puheterapeutti Hannele Merikosken toimesta. Menetelmää käyttämällä luodaan keskustelutilanteita ja –taitoja tilanteisiin, joissa muita keinoja ei ole saatavilla. Piirtäminen puhumisen yhteydessä vahvistaa kaikkien lasten ymmärrystä, se tukee kielen oppimista ja toisaalta puhumattomalle lapselle piirroskuvat ja valinnat, joita menetelmän avulla pääsee tekemään, ovat keino tulla kuulluksi ja olla näin osana joukkoa.

•*Yhteisön ohjaus* on puhetta tukevan ja korvaavan viestinnän (AAC) kehittämistä ja viemistä lapsen lähiyhteisöön. Yhteisön ohjaus luo kuntouttavaa arkea ja tavoitteena onkin yhteisöllinen kuntoutus. Yhteisön ohjauksessa annetaan koulutusta (AAC – keinot, Suujumppa, Tukiviittomat, Keskustelumaton käyttö), ohjataan toiminnallisia tuokioita, tuotetaan yhteistoiminnallisesti ideoita erilaisiin ryhmätilanteisiin viestinnän tukemiseksi, järjestetään toiminta- ja leikkihetkiä yhdessä asiakkaan ja lähi-ihmisten kanssa, lainataan ja esitellään materiaalia, ideoidaan ja valmistetaan uutta materiaalia asiakkaan ja ryhmän käyttöön, ideoidaan ja valmistetaan yhdessä henkilökohtaisia kommunikointimateriaalia, kootaan asiakkaalle kommunikointipassi yhdessä lähi-ihmisten kanssa. Yhteisön ohjausta voidaan syventää Kahvakeskuksen kehittämän Viiden portaan videoanalyysin avulla.

•*Kuvapajat* tarkoittavat erilaisten valmiiksi kuvitettujen lasten laulu- , loru- ja leikkikuvamateriaalien työstämistä leikaten ja liimaten valmiiksi tuotteiksi. Kuvapajoja on eriaiheisia, joista voi valita itselle sopivia tuotteita. Kuvapajat sisältävät myös kuvamateriaalien ja ideoiden käytön ohjaamista, ideoita yhteisölliseen leikkiin – laulamiseen, tarinointiin ja lorutteluun erilaisissa lapsiryhmissä. Kuvapajoja voidaan myös suunnitella asiakkaan toivomuksen mukaan.

•*Konsultointi* – yhteisön, joissa erilainen kommunikointi ja vuorovaikutus on haastavaa, on mahdollista saada puheterapeutin konsultointia vuorovaikutuksen kehittämiseksi yhteisössä. Menetelmänä voidaan käyttää viisiportaista videoanalyysimallia.

•*Puheterapeutin ohjaama työnohjaus* – työyhteisöille, joissa erilainen vuorovaikutus on haaste.

Koulutusten lisäksi Kahvakeskuksissa tuotetaan ja myydään vuorovaikutusta, puheen ja kielen kehittymistä ja kommunikointia tukevaa materiaalia, joka pääosin on suunnattu lasten ja lapsiryhmien arkeen ja elämään.

•*Vuorovaikutusta ja puheen ja kielen kehitystä tukeva materiaali* – Kahvakeskuksissa on tuotettu ja myydään erilaista materiaalia lasten maailmaan. Materiaali soveltuu erilaisiin lapsiryhmiin, erilaisille lapsille ja yhteistoiminnallisesti käytettäväksi. Materiaalissa on otettu huomioon lapsen kielen kehittyminen, vuorovaikutus, kommunikointi, tarkkaavuus, hahmottaminen ja tasa-arvo. Materiaalit ovat lapsilähtöisiä ja monikäyttöisiä.

3. AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA JA NIIDEN TULOKSIA

Kahvakeskusten palveluista, koulutuksista ja tuotteista on vuosien aikana tuotettu opinnäytetöitä ja raportteja. Seuraavassa raporteista, opinnäyte- ja seminaaritöistä koottuna keskeisimpiä tuloksia, mielipiteitä ja kehittämis ehdotuksia, jotka kuvaavat Kahvakeskusten koulutusten, ohjausten, palveluiden ja materiaalien arvoa ja merkityksiä.

Olen teemoittanut esille nousseet asiat seuraavanlaisesti:

- 1.Koulutusten vaikutuksia yhteisöissä,
- 2.Kahvakeskusmateriaalien käyttäminen ja niiden vaikutuksia yhteisöissä,
- 3.Kommentteja materiaaleista,
- 4.Kehittämis ehdotuksia ja

5. Yhteisöllisyyttä, yhteisöllistä kuntoutusta, inklusiota ja tasavertaisuutta vahvistavia huomioita.

• 1. Koulutusten vaikutuksia yhteisöissä:

- koulutukset ja ohjaukset ovat lisänneet eri AAC –keinojen käyttämistä ja soveltamista kaikissa lapsiryhmissä, vuorovaikutus ja kommunikointi ovat lisääntyneet sekä lasten ja aikuisten että lasten keskinäisissä väleissä,
- nopean piirroskuvakommunikointi -menetelmän käyttö on lisääntynyt erityisesti ryhmätilanteissa,
- aikuiset kiinnittävät enemmän huomiota lasten puheeseen, ääntämiseen ja äänen käyttöön, AAC ja kuvat tukevat tehokkaasti kielen omaksumista, puheen tuottamista ja ymmärtämistä,
- arkiset vuorovaikutus- ja perushoitotilanteet -> aikuisen ja lapsen keskinäinen vuorovaikutus on lisääntynyt,
- tukiviittomien käyttö on lisääntynyt muistin ja puheen tukena,
- suujumppaa on opittu yhdistämään muuhun toimintaan,
- yksilöllinen puheterapia on vähentynyt.

• 2. Kahvakeskusmateriaalien käyttäminen ja niiden vaikutuksia yhteisöissä:

- käyttämällä kuvamateriaalia koko yhteisössä, yhteisön ja lasten välinen keskinäinen kommunikointi on vahvistunut,
- struktuurin ja päivänkulun jäsentäminen kuvilla on lisääntynyt,
- kuvat laulujen tukena: -> lapset ryhtyivät nyökkäilemään kuvien ja laulun tahdissa (-> kielen kehityksen rytmi!), oheistoiminnot vähenivät, keskittyminen ja tarkkaavuus parani, lasten katse kohti kuvia, lapset rentoja ja istuivat hyvässä asennossa, laulaminen ja äänen käyttö varmempaa, kuvat ovat tehokkaita muistukkeita sanojen ja muistamisen tukena,
- kuvat leikissä: -> lapset rohkaistuivat osallistumaan, kuvat vähensivät esiintymisen painetta, mahdollistavat erilaisia, vastavuoroisia leikki-tilanteita.

• 3. Kommentteja materiaalista:

- materiaali on toimivaa, helpottaa ohjaajaa, kuvat ovat selkeitä, yksinkertaisia ja iloisia,
- "kuvat kasvattavat itseluottamusta", ideaa on helppo soveltaa kaikille lapsille,

- materiaalit soveltuvat kaikille lapsille, helpottavat ymmärtämistä ja muistia,
- innostavaa ja osallisuutta tukevaa,
- laulut ja lorut -> yhteisön keskinäinen leikki ja vuorovaikutus vahvistui.

• 4. Kehittämisehdotuksia:

- kuvien käyttöä pienten lasten kassa, ideoita ja enemmän viittomia
- lisäkoulutusta, lisäinfoa ja selkeitä ohjeita materiaaleihin,
- käytännön vinkkien avulla lisää mallintamista,
- suujumpasta ja suunmotoriikasta lisää vinkkejä, harjoitteita ja puheterapeutin tukea.

• 5. Yhteisöllisyyttä, yhteisöllistä kuntoutusta, inklusiota ja tasavertaisuutta vahvistavia huomioita:

- koulutukset ja ohjaukset ovat lisänneet *erilaisten AAC –keinojen käyttämistä ja soveltamista kaikissa lapsiryhmissä*,
 - vuorovaikutus ja kommunikointi on vahvistunut ja lisääntynyt koko ryhmässä ja yhteisössä,
 - kuvat tukevat kielen omaksumista, puheen tuottamista, ymmärtämistä sekä keskittymistä ja tarkkaavuutta,
 - ”kuvat kasvattavat itseluottamusta” ja ideaa on helppo soveltaa kaikille.
- (Kahva –loppuraportti (2007) ; Kantonen & Kärnä (2007) ; Leppänen (2007) ; Kangasniemi & Korpela (2009) ; Peltola (2009)).

Näistä tutkimustuloksista saan koottua asiakasnäkökulmaa, tietoa ja tuloksia tuote- ja palvelukuvausesitteisiin.

4. KESKEISET KÄSITTEET

Opinnäytetyöni keskeisimmät käsitteet ovat palvelukuvaus, laatu, hyvä käytäntö, tuotteistaminen ja yhteistoiminnallinen kehittäminen.

4.1. Palvelukuvauus

Palvelu- ja tuotekuvauksilla tehdään palvelut ja tuotteet sisältöineen, tarkoituksineen ja tavoitteineen näkyviksi ja niiden kautta päästään myös kuvaamaan laatua.

Parantaisen mukaan palvelutuote = ydinpalvelu + tuotteistus (2007,106).

Palvelukuvauksella annetaan asiakkaille, rahoittajille, yhteistyökumppaneille ja sidosryhmille tietoa siitä, mikä tai mitä palvelu tai tuote on, mitä se pitää sisällään, mihin sillä pyritään ja mitä sillä tavoitellaan, mitä palvelun aikana tapahtuu ja mitä asiakas voi palvelulta odottaa. Palveluille voidaan määrittää myös laatutavoitteet tai tietty laatuso. Palvelukuvauksilla tehdään palvelut tietoisiksi ja näkyviksi ja kuvausten avulla päästään lähemmäs myös laatuksuuksia ja vertailua. (Tiilikala 2007, 8.)

Asiantuntijapalvelut eroavat muista palveluista luonteensa vuoksi, ne ovat usein aineettomia, ohjeita, neuvoja ja ideoita, vaikka niiden taustalla olisikin pitkä ja työläs kehittämisenprosessi. (Lehtinen & Niinimäki, 2005, 11).

4.2. Laatu

Laatua ovat kaikki ne ominaisuudet ja piirteet, jotka tuotteella tai palvelulla ovat ja joilla täytetään asiakkaiden odotuksia ja vaatimuksia. Laatu on vaatimuksenmukaisuutta ja sitä, että asiakkaan odotukset toteutuvat, asiakas saa sitä, mitä haluaa. Tärkeää on siis tietää ja selvittää, mitä asiakkaat odottavat ja haluavat. (Pesonen 2007, 35-36).

Pesosen mukaan (2007) laadukkaan työn takaa löytyy seuraavanlaisia osatekijöitä: motivointia, innostamista ja kannustamista, yhdessä tekemistä, avoimuutta ja tunnustuksen antamista ja saamista, koulutusta, vapaita oloja, mutta yhtäaikaan vastuuta ja haastavia tavoitteita, laitteiden ja muiden työskentely-ympäristöjen toimivuutta, organisaation kohdallaan olevia ja päivitettyjä arvoja, esimiesten esimerkkejä oikeista suorituksista, organisaation mainetta ja imagoa. (Emt, 127.)

Lisäisin vielä Pesosen mainitsemiin seikkoihin yhteisöllisyyden, viestinnän, ja vuorovaikutuksen sekä työhyvinvoinnin eri elementit (Munne 2010, 5).

Laatu tulkitaan usein vain tuotetta koskevana ominaisuutena, mutta se on paljon enemmän ; laatua on yrityksen tai yhteisön toimintaa, johon luetaan mukaan lopputuotteet ja palvelut. Laatu on tekemisen erinomaisuutta, josta seuraa korkea tuottavuus ja taloudellisesti hyvä lopputulos. Laatu on myös johtamisen, strategisen suunnittelun, innovatiivisuuden, asiakas- ja yhteistyösuhteiden, valmistuksen prosessien, palvelun konseptien, markkinoinnin ja viestinnän osaamista. Laadukkaassa työyhteisössä on hyvinvoivat työntekijät, tyytyväiset asiakkaat ja omistajat. Laatu on myös kustannustietoisuutta, nopeutta ja käytännöllisyyttä sekä osaltaan myös yhteiskunta-vastuullisuutta. Laatu saadaan aikaan pitkäjänteisen ja sitkeän kehittämisen tuloksena. (luentomateriaalit, Ahlqvist 2010.)

Kun työyhteisöllä on selkeä perustehtävä, yhteinen päämäärä, päivitetty strategia ja työmotivaatio, kun on tahtoa ja taitoa pysyä muutoksessa mukana, ollaan myös uteliaita ja innovatiivisia, avoimia ja innostuneita omasta alasta, muutoksista ja tehtävistä, kehitetään työtä ja toimitaan organisaation edun mukaisesti, ja lisäksi laadun ja onnistumisen edellytykseksi tarvitaan johtajuutta, työn jakamista, taloudellisia mahdollisuuksia ja työn rajaamista (Munne 2010, 9).

4.3. Hyvä käytäntö – tuotteistaminen

Hyvän käytännön tunnuspiirteitä sosiaaliportti.fi –internet sivun mukaan (2010) ovat:

- sosiaali- ja terveysalan käytäntö, joka on toimintaympäristössään koettu toimivaksi ja arvioitu asiakkaalle hyvää tuottavaksi,
- on eettisesti hyväksyttävä,
- perustuu mahdollisimman monipuoliseen tietoon vaikuttavuudesta ja / tai toimivuudesta,
- kuvataan niin, että lukija pystyy arvioimaan, millaiseen tietoon käytännön toimivuus perustuu ja millainen tieto siitä puuttuu,
- tiivistetään riittävän selkeästi ja yksityiskohtaisesti mutta tarpeeksi yleistettävästi, niin että käytännön käyttöönotto on mahdollista. (sosiaaliportti.fi 10 / 2010.)

Hyvän käytännön tunnuspiirteitä työministeriön Hyvät käytännöt –käsikirjan mukaan ovat: tarve- ja kysyntälähtöisyys, toimivuus ja tuloksellisuus, mallinnettavuus ja tuotteistaminen, käytettävyyys ja hyödynnettävyyys, siirrettävyyys ja levitettävyyys, tilannesidonaisuus ja jaettu kehittämisvastuu. (Aro, Kuoppala & Mäntyneva, 2005, 17.)

Tarve- ja kysyntälähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että hyvälle käytännölle on oltava aito sosiaalinen tilaus ; mitään ei voi levittää väkisin. *Toimivuudella ja tuloksellisuu-della* tarkoitetaan sitä, että käytännön on oltava vertailtavissa, analysoitavissa ja arvioitavissa. *Mallinnettavuudella ja tuotteistamisella* hyvä käytäntö, tuote tai malli dokumentoidaan niin, että se on helposti ymmärrettävissä. Hyvä käytäntö on laaja-alaisesti käytettävissä ja hyödynnettävissä. Hyviin käytäntöihin voi liittyä osatekijöitä, joita voi siirtää ja levittää laajempaan käyttöön. Levittäminen vie aikaa, vaatii suunnittelua, resursseja ja ennen kaikkea vastaanottokykyä. Hyvät käytännöt ovat aina tilannesidonnaisia ja niillä on yleensä jaettua kehittämisvastuuta ja ne tunnistaa vuorovaikutuksellisista prosesseista, joissa on mukana hankkeen toteuttajat, taustaorganisaatiot, asiantuntijat, rahoittajat ja yhteistyökumppanit. (Emt. 2005 17 -19.)

Hyvän käytännön prosessi voidaan kuvata näin:

1. Tunnistaminen (= miten tunnistan ja käsitteellistän käytännön?) ->
2. Arviointi (=miten arvioin käytännön hyvyttä?) ->
3. Tiivistäminen (=miten tiivistän käytännön?) ->
4. Siirtäminen (=miten siirrän tiivistyksen käytäntöön?) (Emt. 2010).

Tuotteistaminen on ikään kuin hyvän käytännön jatke ; tuote syntyy hyvästä käytännöstä, mikä on kuvattu ja mallinnettu.

Tuotteistamisella tarkoitetaan toimintamallin, tuotteen tai palvelun suunnittelua ja määrittelyä, mikä voidaan kuvata tai mallintaa. Tuotteistetussa palvelussa on kuvattu yksittäisen palvelun tuottamistapa. Tuote- tai palvelukonsepti taas tarkoittaa toisiinsa kytkeytyviä palveluita tai tuotteita. Tuotteistamisen ideana on yksinkertaistaa erilaisia prosesseja sisältävä tuote, palvelu tai toimintamalli. Tuotteistamisen toimintaprosessit jaetaan ja ikään kuin viipaloidaan osiin, jolloin ne voidaan tarvittaessa erottaa kokonaisuudesta ja edelleen muokata tapauskohtaisten tarpeiden mukaan. Syntyvällä tuotteella on oltava nimi, sisältö sekä tarpeeseen ja kysyntään perustuva asiakas. On

tiedettävä kenelle tuotetta kehitetään ja mihin tarpeeseen tuote perustuu. (Aro, Kuoppala & Mäntyneva 2005, 20-22, 40-41.)

Tuotteistamisen haasteita ovat: 1. Asiantuntijuuden paketointi, 2. Yksilöllisyys, 3. Asiakkaat suunnittelussa ja 4. Kuka omistaa tuotteen? (Emt. 2005, 44.) Tuotteistamisen kannalta oleellisia kysymyksiä ovat: mitä?, kenelle?, miten? ja miksi? Eli: • Mitä tuotetaan? Onko kyseessä tuote, palvelu vai malli? • Kenelle tuotetaan (tilaajat, asiakkaat, asiakasryhmä)?, • Miten tuotetaan? Käytettävissä olevat resurssit, ulkopuoliset resurssit? Oma ja vieras osaaminen? Aikataulu ja kustannukset?, • Miksi joku asiakas valitsee kyseessä olevan tuotteen tai palvelun (laatu, imago, mielikuva, palaute, aikaisemmat kokemukset, referenssit)? (Emt. 2005 46.)

4.4. Yhteistoiminnallinen kehittäminen ja voimaantuminen

Yhteistoiminnallinen kehittäminen on mielestäni ajankuvan mukainen tuote. Enää ei välttämättä johdeta ylhäältä alas päin, vaan jokaisella toimijalla (ja asiakkaalla) on organisaatiossa, jossa toteutetaan yhteistoiminnallista kehittämistä, oikeus ja mahdollisuus, - velvollisuuskin - vaikuttaa tavalla tai toisella oman tulevaisuutensa, työssä, palvelunsa kehittymiseen, muutokseen ja / tai luomiseen.

Yhteistoiminnallisuudella tarkoitetaan tilaa, joka syntyy, kun puhe ja suunnitelmat muuttuvat yhteistoimintaan perustuviksi teoiksi. Yhteistoiminnallinen ja osallistava kehittämismetodi liittyy yleensä johonkin toiminnalliseen ketjuun – prosessiin. (Lehtonen 2004, 15.)

Yhteistoiminnallinen kehittäminen tarkoittaa Syväsen mukaan koko henkilöstön ja keskeisten sidosryhmien asiantuntemuksen ja kokemusten hyödyntämistä ja merkitystä. Kehittämisen ääni kuuluu myös asiakkaalta. Yhteistoiminnallisuuden edellytys on, että kaikilla eri tahoilla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa. (luentomateriaalit, Ahlqvist, 2010.)

Kehittämistavoitteet määräytyvät kehittämiskohteen omista ongelmista ja tarpeista käsin. Kehittäminen tapahtuu kehittämiskohteiden henkilöstön omana työnä ja kehit-

tämiseen ja yhteistoiminnallisuuteen tulee kaikkien asianosaisten osallistua ja sitoutua. Kirjatut tavoitteet ja muutostarpeet konkretisoituvat oikeina muutoksina työssä, toteutusvastuu on paikallistoimijoilla. (luentomateriaalit, Ahlqvist, 2010.) Yhteistoiminnalliseen kehittämiseen voisi verrata Mikkelin kaupungin kehitysjohtaja Soile Kuitusen lanseeraamaa termiä ”käyttäjälähtöinen palvelu” (Kuitunen, 2009), joka on myös uudenlainen tapa toimia. Käyttäjälähtöinen palvelu tarkoittaa sitä, että käyttäjät pyritään saamaan aktiivisiksi toimijoiksi, ei vain passiivisiksi palveluiden kuluttajiksi. Käyttäjälähtöinen palvelu tai laajemmin *alueellinen käyttäjälähtöinen palvelu*, saattaa olla yksi toimivan verkostoitumisen uusi näkökulma.

Yhteistoiminnallista kehittämistä voi hyvin tehdä työyhteisössä ja asiakkaiden parissa, mutta esimerkiksi puhevammaisten henkilöiden kanssa yhteistoiminnallisen kehittämisen työtavat vaativat omaa osaamistaan ja tietotaitoa.

Yhteistoiminnallisen kehittämisen avulla ja kautta saavutetaan joko yksilötason tai yhteisötason voimaantumista. Voimaantuminen on henkilökohtainen ja sosiaalinen prosessi, joka lähtee yksilöstä itsestä, eikä voimaa voi antaa toiselle. Sisäinen voimantunne on yhteydessä seitsemään eri osa-alueeseen: vapaus, vastuu, luottamus, konteksti, ilmapiiri ja myönteisyys. Puute jollakin osa-alueella voi heikentää tai estää voimaantumisen syntyä. (Nyman, 2006, 42-43.)

Yksilötasolla ihminen tunnistaa voimaantumista tekemisen ilona, innostuneisuutena ja energisyytenä. Se taas edistää tuloksellista toimintaa, rohkeutta kyseenalaistaa ja uskallusta kohdata pelkoja. Voimantumiseen voi liittyä ihmettelyä ja hämmennystä. Yksilön voimaantuminen on yhteydessä siihen toimintaympäristöön ja yhteisöön, jossa hän toimii. (Nyman 2006, 43- 46.)

Yhteisötason voimaantumista ovat: hyvä yhteishenki, yhteiset onnistumiset, avoin dialogi, aidot kohtaamiset, uskallus kyseenalaistaa, kehittymisinnostus, vahva visio, ristiriitojen avoin käsittely, kunnioitus ja arvostus, yhteinen vastuunotto. Yhteisön voimaantumisen edellytyksenä on, että toimijoilla on riittävästi valinnan vapautta ja keskinäistä luottamusta ja että jokaista arvostetaan omana itsenään. Kyse on välittävän ilmapiirin luomisesta, jokaisen toimijan oikeudenmukaisesta ja tasa-arvoisesta kohtelusta sekä oman toiminnan merkityksen tunnustamisesta. Yhteisön voima syntyy yh-

teisistä visioista ja arvoista, tietoisista valinnoista ja yhteisten voimavarojen tiedostamisesta ja myös niiden vahvistamisesta. (Nyman, 2006, 44-45.)

Nyman (2006) toteaa, että Takasen mukaan (2005) voimaantuvan työkuulttuurin rakentaminen on sidoksissa yhteisön jäsenten kykyyn pysähtyä, ajatella asioita ja luoda tilaa uudelle. Uudelleen suuntautuminen tapahtuu tiedostamisen ja oivaltamisen kautta. Voimaantumisen kysymys yhteisön ja sen jäsenten tahdosta kulkea kohti sellaista vahvuutta ja eheyttä, joka synnyttää menestystä. Se on kykyä oppia virheistä ja erehdyksistä, se on kykyä tunnistaa rajat ja keskeneräisyydet. Nymanin mukaan voimaantumisen näkökulmia voidaan hyödyntää sellaisissa kehittämis- ja tutkimushankkeissa, joissa pyritään selvittämään olemassa olevia menestystekijöitä sekä tunnistamaan ja toteamaan kehityksen edellytyksiä. (Nyman 2006, 45, 55.) Tapahtuikohan Kahvakeskusten työntekijöiden parissa voimaantumista, kun toteutimme yhteistoiminnallista kehittämistä?

5. KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

Toteutin kehittämistyöni soveltamalla yhteistoiminnallisia, osallistavia ja luovia menetelmiä. Opinnäytetyöni noudattaa osallistavan toimintatutkimuksen periaatteita, jonka toteutin Kahvakeskus –työyhteisössä sekä sähköpostitse että yhteistyössä työryhmässä toimien. Yhteistoiminnallisuus koski kehittämistehtävässäni vain työyhteisöä, asiakkaan ääni tuli osin kuuluvaksi tehtyjen opinnäytetöiden kautta. Sidosryhmät eivät tämän kehittämisen yhteydessä päässeet esille.

5.1. Osallistava toimintatutkimus

Opinnäytetyöni on toimintatutkimus, jossa on osallistavan ja kommunikatiivisen toimintatutkimuksen piirteitä.

Toimintatutkimuksessa tutkitaan ihmisten toimintaa ja sillä tuotetaan tietoa käytännön kehittämiseksi. Toimintatutkimus kohdistuu usein sosiaaliseen toimintaan, joka poh-

jautuu vuorovaikutukseen. Toimintatutkimus on myös yleensä ajallisesti rajattu tutkimus- ja kehittämisprojekti, jossa suunnitellaan ja kokeillaan uusia toimintamalleja. Pienimuotoisimmillaan toimintatutkimus on oman työn kehittämistä, mikä taas vaatii ihmisten välisen yhteistoiminnan ja vuorovaikutuksen edistämistä. (Heikkinen, 2008, 16-17.) Aaltola ja Syrjälä (1999) määrittelevät taas toimintatutkimuksen prosessiksi, joka tähtää asioiden muuttamiseen ja kehittämiseen entistä paremmiksi. Toiminnan kehittäminen ymmärretään jatkuvaksi prosessiksi, joka ei pääty entistä parempaan toimintatapaan, vaan se jatkuu työssä kaiken aikaa.

Heikkisen mukaan (2008, 19) toimintatutkimus tavoittelee käyttökelpoista tietoa ja käytännön hyötyä. Toimintatutkimuksessa teoriaa ja käytäntöä ei nähdä toisistaan erillisinä, vaan pikemminkin saman asian eri puolina. (Heikkinen 2007, 197.)

Kuuselan mukaan (2005) toimintatutkimus voidaan määritellä yleisellä tasolla tutkimukseksi, jossa tutkittavat osallistuvat ja tutkimus perustuu yhteistoimintaan ja se suuntautuu sosiaalisen yhteisön ongelmien ratkaisuun. Toimintatutkimus on soveltaa tutkimusta, joka tuottaa tietoa toiminnasta, sen tavoitteena on muuttaa tutkittavien maailmaa paremmaksi ja joka pyrkii sosiaalisten käytäntöjen kehittämiseen. Sellaisena sillä on suora yhteys ihmisten käytännön elämään. Toimintatutkimuksessa pyritään kehittämään yhteistoiminnan sisältöä ja rakentamaan kaikille yhteinen näkemys toiminnan luonteesta. (Kuusela, 2005, 16, 57, 62.)

Heikkinen (2008) ja Kuula (1999) ovat kuvanneet toimintatutkimusta samansuuntaisesti. Heikkisen mukaan (2008) toimintatutkimuksessa pyritään valamaan uskoa ihmisten omiin kykyihin ja toimintamahdollisuuksiin, toisin sanoen voimaannuttamaan tai valtauttamaan (empowerment) heitä. Toimintatutkimus on käytännönläheinen, reflektiivinen ja sosiaalinen sekä osallistava prosessi. Reflektiivisen ajattelun myötä pyritään pääsemään uudenlaiseen toiminnan ymmärtämiseen ja sitä kautta kehittämään toimintaa. Reflektointi on totuttujen ajattelu- ja toimintatapojen perusteiden pohdintaa. (Heikkinen 2008, 20, 27, 29,34.)

Kuula (1999) on kuvannut toimintatutkimuksen prosessia seuraavanlaisesti:

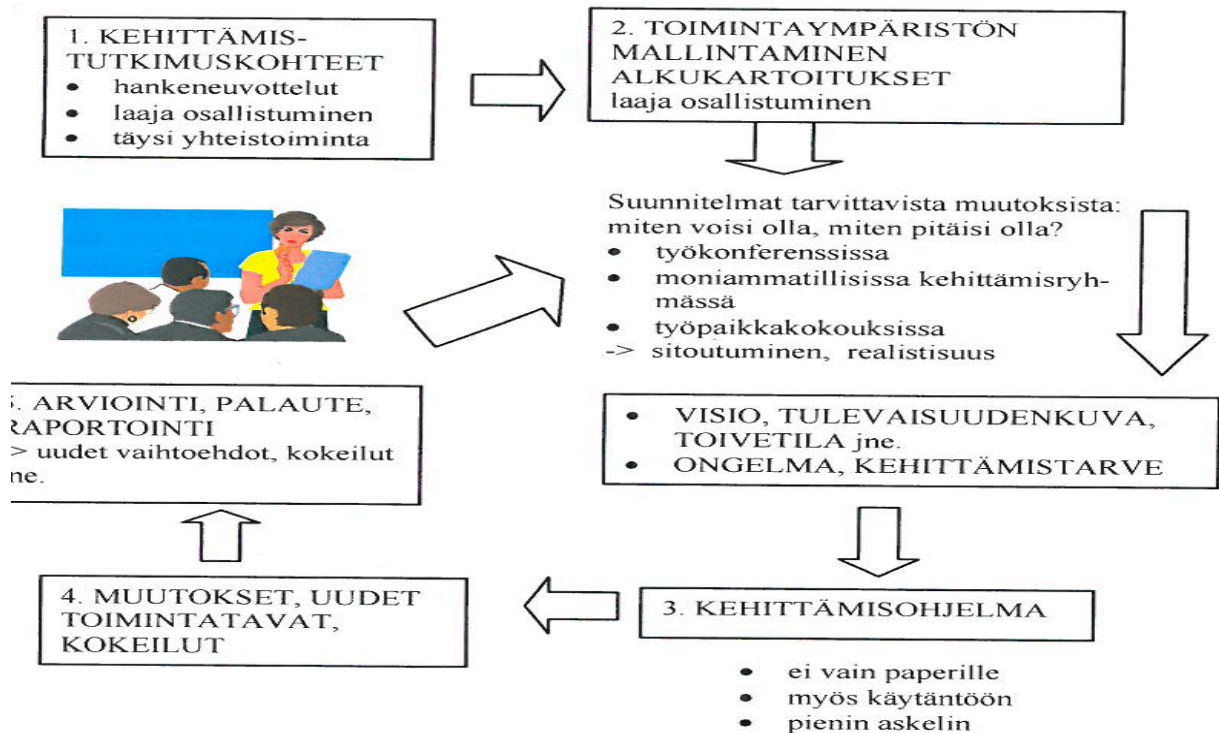
- Tutkittavat ovat aktiivisia osallistujia muutos- ja tutkimusprosessissa,
- Perustana on yhteinen osallistuminen ja yhteistyö,

- Tutkimus suuntautuu käytäntöön ja se on ongelmakeskeistä,
- Prosessi on syklinen: valitaan päämäärät, sitten tutkitaan ja kokeillaan käytännön mahdollisuuksia edetä päämääriin. Tämän jälkeen taas arvioidaan ja muotoillaan ja tarkennetaan päämääriä, tehdään käytännön kokeiluja, arvioidaan näitä, jne. Prosessissa vuorottelevat suunnittelu, toiminta ja toiminnan arviointi. (Kuula, 1999, 218.)

Heikkinen, Rovio ja Kiilakoski (2008) lisäävät Kuulan sykliin havainnoinnin osatekijän. Toimintatutkimuksen sykli alkaa, kun tutkija *suunnittelee* ja *toteuttaa* uuden toimintatavan. (Heikkinen 2008, 35.) Tutkimus hahmottuu syklinä, jossa vuorottelevat *suunnittelu, toiminta, havainnointi ja reflektointi*. (Heikkinen, Rovio, Kiilakoski 2008, 78.)

Osallistava toimintatutkimus korostaa tutkimuskohteena olevan yhteisön jäsenten osallistumista tutkimukseen. Osallistavat menetelmät ovat syntyneet kehitysyhteistyössä, kun on etsitty keinoja rakentaa kehitysmaiden hyvinvointipolitiikkaa ja näin myös lisätä asukkaiden omia vaikutusmahdollisuuksia yhteisöissään. Empowerment eli voimaannuttaminen ja sosikulttuurinen innostaminen ovat käsitteinä lähellä osallistamista. Näille kaikille on keskeistä demokratian toteutuminen toiminnassa. (Heikkinen, Konttinen, Häkkinen 2008, 50.)

Kommunikatiivisessa toimintatutkimuksessa puolestaan korostetaan osallistujien asiantuntijuutta sekä avointa ja tasavertaista vuorovaikutusta muutosten aikaansaamiseksi. (Jurvanen, menetelmäopinnot 2010.)



Kuva 1: Kommunikatiivisen toimintatutkimuksen sykli (Syvänen 2004).

Kuvio 3: Kommunikatiivinen toimintatutkimus – Ahlqvist 2010, Työelämätaidot luento

Suomessa suuntaus näkyy työelämän ja organisaatioiden tutkimuksessa ja kehittämisessä ja se tunnetaan myös nimellä demokraattinen dialogi tai keskustelumene-
telmä. Kommunikatiivisen toimintatutkimuksen avulla lisätään työntekijöiden osallis-
tumista ja demokratiaa käyttämällä heidän kokemustietoaan voimavarana ja aktivoi-
malla heitä. Työntekijä nähdään oman työnsä asiantuntijana, ei kehittämisen kohte-
na vaan aktiivisena muutoksen liikkeellepanijana ja siinä korostuu vastavuoroisuus ja
avoimuus: kaikilla asianosaisilla on velvollisuus osallistua. (Heikkinen, Konttinen,
Häkkinen 2008, 57-58.)

*”Toimintatutkimukseen kuuluu arvaamattomuus, eikä tutkija voi ennalta
varautua kaikkiin kehittämisprosessissa nouseviin kysymyksiin.”*

(Huovinen & Rovio, 2008, 96.)

Toimintatutkimus edellyttää viiden dialogisuuden periaatteen omaksumista, ne ovat
osallistuminen, sitoutuminen, vastavuoroisuus, vilpittömyys ja refleksiivisyys (Huovi-

nen & Rovio, 2008, 102). Mielestäni tutkimuksessani toteutuivat kaikki osa-alueet, sillä kaikilla Kahvakeskusten työntekijöillä oli mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa tuloksiin vastavuoroisesti ja reflektiivisesti.

”Onnistuneen toimintatutkimuksen jälkeen asiat ovat eri tavalla kuin ennen sitä.”

(Kiilakoski 2008, 86.)

5.2. Yhteistoiminnallisia kehittämismenetelmiä

Menetelmän valinta oli vaikeaa ja se mietitytti minua pitkään. Tutustuin ensin teoria-tietoon ja erilaisiin yhteistoiminnallisiin menetelmiin. Olin tekemässä kyselyä työyhteisölle jo keväällä 2010, kunnes huomasin ; mitä olen hakemassa? Mitä tietoa tarvitsen? Kyselyn tekeminen ei siis ollutkaan niin yksiselitteistä, kuin ensin ajattelin. Tarvitsin enemmän pohjatietoa, ennen varsinaiseen työhön ryhtymistä.

Kehittämisinnostumiseni oli edelleen tallella ja nyt vielä innostuin *erilaisista yhteistoiminnallisista ja luovista kehittämismenetelmistä*. Onneksi myös opinnäytetyöopas antoi luvan tällaiseen kokeiluun:

”Humanistisen Ammattikorkeakoulun opinnäytetyöoppaan mukaan (2009) opinnäytetöiden tarkoituksena on tuottaa työn tilaajalle (tässä Avainsäätiö) tietoa, käyttökelpoisia toimintamalleja, tuotteita tai palveluita. Yhtenä tavoitteena voi olla *työskentelytavan kokeilu*, arviointi tai soveltaminen toimintaympäristöön.” (Opinnäytetyöopas 2009 / 2010.)

Opinnäytetyöni kehittämisprosessiin valitsin siis luovia ja osallistavia kehittämismenetelmiä. Syy, miksi halusin kokeilla luovia menetelmiä, oli yksinkertaisuudessaan se, että oletin etukäteen, että työyhteisömme sisältää varsin innokasta ja luovaa asiantuntijajoukkoa, jolle tämäntyyppinen työskentely sopisi. Menetelmienkirjosta valitsin käytettäväksi menetelmiksi: Eläytymismenetelmän, Tarinataulun, Sinisen meren strategian ja aiheeseen sidotun ryhmäkeskustelun. Jokaista menetelmää käytin soveltamalla ja luovasti.

Tavoitteenani oli koota erilaista tietoa, joka on työntekijöiden itsensä näköistä ; tietoa tämänhetkisistä työtilanteista ja kurkistaa myös hiukan tulevaisuuteenkin - haaveisiin, tavoitteisiin, ideoihin. Olin jo saanut viitteitä Kahvakeskusten työntekijöiden mielipiteistä työn kehittämisen näkökulmasta tehdessäni opintojeni Työelämätaitojen tehtävää keväällä 2010. Toteutin silloin työyhteisölle ”Kepeän kyselyn”. (LIITE 7.)

Toki tiesin jo etukäteen, että tutkimusaineiston hankintamenetelmiä on liikaa, mutta kehittämisinnostukseni ja kokeilunhaluni ei antanut periksi ja päätin suoriutua suunnitelmastani. Toteuttamalla työyhteisöllemme toimintatutkimuksen, toteutan myös oman tavoitteeni – sen, minkä vuoksi aloitin yhteisöpedagogin opintoni – halun kehittää työyhteisön toimintaa ja luoda tulevaisuudenkuvaa.

5.2.1. Eläytymismenetelmä

Eläytymismenetelmä on aineiston hankinnan menetelmä, jolla tarkoitetaan pienten esseiden ja lyhyehköjen tarinoiden kirjoittamista tutkijan antamien ohjeiden mukaan. Vastaajille annetaan kehyskertomukseksi kutsuttu orientaatio, jonka antamien mielikuvien mukaan heidän tulee kirjoittaa pieni tarina. Yksi kehyskertomus ei kuitenkaan riitä. Menetelmän käytössä on olennaista kehyskertomuksen variointi : samasta kertomuksesta on hyvä tehdä ainakin kaksi poikkeavaa versiota. (Eskola, 2007, 71.)

Eskolan mukaan (1997) paras tilanne vastaamiselle on jokin ryhmän kokoontuminen tai tilanne, jossa on joka tapauksessa pakko olla paikalla. (Kapman, 2010, 18.)

Suomessa eläytymismenetelmäkokeiluja on tehty vuodesta 1982. Menetelmä on vakiinnuttanut paikkansa yhtenä mahdollisena tiedonhankintamenetelmänä muiden joukossa. Eläytymismenetelmän juuret ovat angloamerikkalaisessa alan kirjallisuudessa, mutta sen viime vuosien kehitystyö on tapahtunut nimenomaan Suomessa. Eläytymismenetelmän käyttökelpoisuus on kiinni tutkittavasta aiheesta ja tavoiteltavan tiedon luonteesta. (Eskola, 2007, 73-74.)

Eläytymismenetelmä on halpa ja nopea tapa kerätä aineistoa ja sen toteuttaminen tapahtuu nopeasti ja sen ulkoasu on yksinkertainen. Tavanomaisesti lyhyt kehysker-

tomus on monistettu A4 arkin ylälaitaan, alalaitaan jää tila lyhyelle esseelle / kirjoitelmalle. Tarinan kirjoittamiseen menee aikaa noin 15 - 20 minuuttia.

Eskolan mukaan (2007) eläytymismenetelmä soveltuu muun muassa teoreettiseen työskentelyyn, käytännönläheisiin tutkimuksiin ja selvityksiin, palautetiedon etsimiseen (esim. omasta opetuksesta) ja tulevaisuuden tutkimukseen. Aineistoa voidaan analysoida niin kuin mitä tahansa laadullista aineistoa. Eläytymismenetelmäaineiston ydin saadaan selville kehyskertomuksittaisessa vertailussa: katsotaan, mitä vastauksista muuttuu, kun kehyskertomuksissa muutetaan yhtä seikkaa. Näin pyritään tutkitavan ilmiön logiikan selvittämiseen. (Eskola 2007, 82-84.)

Eläytymismenetelmällä toteutetut tarinat eivät siis - nimensä mukaisesti - ole kuvauksia todellisuudesta, vaan tarinoita siitä, mitä mahdollisesti saattaa tapahtua tai vaikkapa kuviteltu tarina tilanteesta, jossa kaikki menee pieleen. Eläytymismenetelmän avulla kerätty tieto on juuri onnistumisten tai pelkojen kartoittamista, joita kannattaa ottaa huomioon vaikkapa koulutustilaisuutta suunniteltaessa.

Eläytymismenetelmän valitsin yhdeksi menetelmäksi siitä syystä, että se vaikutti menetelmältä, joka yksinkertaisuudellaan ja helppoudellaan saattaisi tuottaa paljon tietoa ja antaa paljon. Niin ennakoin. Toinen syy oli sen helppo toteuttaminen, vaikka menetelmä suositellaankin toteutettavan paikan päällä, toteutin sen sähköpostilla, koska tiesin työntekijöiden kiireisen aikataulun. Eläytymismenetelmä viehättää minua kepeydellään, luovuudellaan ja helppokäyttöisyydellään.

5.2.2. Tarinataulu

Tarinataulu – menetelmän tarkoituksena on sopia toimenpiteistä ja rakentaa yhteistä ymmärrystä tiimin toiminnan ja strategian suhteen. Menetelmän tarkoituksena on myös uuden strategian ja sen sisältämien tavoitteiden liittäminen tiimin strategiatariinaan; siihen, miten tiimi on jo aiemmassa toiminnassaan toteuttanut strategiaa. (www.strategiavaikuttaminen.fi 09/2010.)

Tarinataulu –menetelmä tiivistää työyhteisön tarinan kirjalliseksi tauluksi : aiemmin tehdyt asiat, nykyhetki sekä suunnitelma strategian toteuttamisesta jatkossa. Tarinataulu –menetelmässä on tavoitteena hahmottaa historiaa, nykyhetkeä, tulevaisuutta ja toimenpiteitä, kuin myös työn tavoitteita. Menetelmä etenee tavoitteiden kirjaamisella, ja historian pohtimisella – miten olemme aiemmin toimineet. Sen jälkeen mietitään, mitä työyhteisö tekee juuri nyt kyseisten tavoitteiden toteutumiseksi: mistä kannattaa jatkossa pitää kiinni tai millaisesta toiminnasta on jatkossa syytä luopua. Kolmanneksi pohditaan tulevaisuutta: mitä uutta tulisi jatkossa tehdä, jotta kyseinen tavoite toteutuisi. Lopuksi pohditaan, millaisia konkreettisia toimenpiteitä tämä vaatii. Lopputuloksena syntyy Tarinataulu, johon tiivistyy työyhteisön tarina: aiemmin tehdyt asiat, nykyhetki sekä suunnitelma strategian toteuttamisesta jatkossa. (Emt. 09/ 2010.) Tarinataulu – menetelmä auttaa hahmottamaan työn historian ja muutoksen, samalla suunnaten toimintaa tulevaisuuteen. Menetelmänä Tarinataulu on mielenkiintoinen ja luovalla tavalla myös työyhteisöä voimauttava menetelmä.

Tarinataulu –menetelmän valitsin siitä syystä, että sen avulla saataisiin myös hiukan näkyväksi historiaa, mistä on lähdetty liikkeelle, mitä on tavoiteltu ja missä mennään tällä hetkellä. Tarinataulu – menetelmää voisi myöskin luonnehtia helpohkoksi, mutta joka antaa paljon tietoa. Myös pelkkä visuaalinen kokoaminen samalle isolle paperille, tekee näkyväksi arvokkaita vuosia. Opinnäytetyöni kannalta Tarinataulu – menetelmä antoi enemmän, kuin olisi välttämättä tarvittukaan, mutta koen, että jatko-työskentelyn kannalta menetelmä oli arvokas kokeilu, sekä työyhteisön että opinnäytetyön tekijän eli minun kannalta.

5.2.3. Sinisen meren strategia

Sinisellä merellä tarkoitetaan eräänlaista tilaa, jossa ei ole kilpailua, vaan jossa etsitään vaihtoehtoisia palveluita ja erilaisia keinoja menestykseen.

Sinisen meren vastakohta on punainen meri. Punaisella merellä kilpaillaan kaiken aikaa lähes samoilla tuotteilla, palveluilla ja yhteisillä markkinoilla. Punaisella merellä eläminen on jatkuvaa muutosta, kilpailua ja siellä oleminen ei ole kivaa.

Sinisellä merellä ei ole kilpailua, vaan jokainen kilpailee omassa sarjassaan, ainutlaatuisilla tuotteillaan tai palveluillaan. Sininen meri on luovuutta, erilaisia ratkaisuja, keinoja ja mielikuvitusta. Organisaation (tai järjestön tai säätiön) elämään tulee uusia ulottuvuuksia kun tavoitteet asetetaan sinne, missä toimintaa tai palveluita ei tunneta entuudestaan ollenkaan.

Punaisen ja sinisen meren strategiat voidaan erottaa toisistaan seuraavanlaisen kaavion avulla:

Punaisen meren strategia	Sinisen meren strategia
Kilpaillaan olemassa olevassa markkinatilassa	Luodaan aivan uusi markkinatila, jossa ei ole kilpailua
Peitotaan kilpailijat	Tehdään kilpailusta merkityksetöntä
Hyödynnetään olemassa olevaa kysyntää	Luodaan uutta kysyntää ja vallataan se itselle
Tehdään valinta arvon ja kustannusten välillä	Vapaudutaan arvon ja kustannusten välisestä valintapakosta
Koordinoidaan koko toimintojärjestelmä varmistamaan valitun strategisen vaihtoehdon eli differoinnin tai pienten kustannusten saavuttaminen	Koordinoidaan koko toimintojärjestelmä varmistamaan differointi ja pienet kustannukset

Kuvio 5: (Kim & Mauborgne, 2005, 39.)

Kun yritys tai organisaatio on luonut oman sinisen merensä ja sen tulosvaikutukset alkavat näkyvät, alkaa myös ilmaantua jäljittelijöitä. Kun yritys ja sen ensimmäiset jäljittelijät menestyvät ja laajentavat sinistä merta, houkuttaa se mukaan lopulta muitakin. Alkaako silloin kilpailutilanne uudelleen? Milloin tulisi pyrkiä luomaan uusi sininen meri? Sinisen meren luominen ei ole staattinen saavutus, vaan jatkuva dynaaminen prosessi. (Emt. 2005, 215.)

Siniselle merelle suunnattaessa on moni asia määritettävä uudelleen, on haettava uusia luovia näkökulmia ja ratkaisuja, on avattava rajoja, tarkasteltava vaihtoehtoja, on määritettävä asiakkaat uudelleen ja samalla luodaan uusia tuotteita ja jo olemas-

sa oleville tuotteille luodaan mahdollisesti täydentäviä tuotteita tai palveluita. Asiak-
kaille pyritään luomaan hyvä mieli ja ainutlaatuinen kokemus.

Siniselle merelle ohjaa neljä ratkaisevaa kysymystä:

- Mitä tekijöitä tulisi supistaa selvästi alan normaalitasoon verrattuna?
- Mitkä toimialalla selviöinä pidettävät tekijät tulisi eliminoida?
- Mitä kyseiselle toimialalle täysin uusia tekijöitä tulisi luoda?
- Mitä tekijöitä tulisi korostaa selvästi enemmän kuin alalla yleensä tehdään?

Uusi arvokäyrä muodostuu neljän sanan muodostamista tekijöistä:

SUPISTA	POISTA
LUO	KOROSTA

Kuvio 6. (Emt. 51.)

Sinisen meren strategian kautta halusin saada selville koko työyhteisön mielipiteitä myös tulevaisuudesta, halusin kuulla löytyisikö luovia ajatuksia uusista palvelukokonaisuuksista, uusista tuotteista, uusista ideoista. Loistava menetelmä tällaiseen ilotteluun ja irrotteluun, jos vaan siihen heittäytyy ja sille antaa aikaa ja tilaa. Sinisen meren strategiaa on käytetty liiketoiminnan ja voittoa tavoittelevien kaupallisten yritysten parissa, mutta miksei tämän tyyppisesti toteutettu uudistamisajattelu ja luova toimintatapa toimisi myös kolmannella sektorilla, voittoa tavoittelemattomissa järjestöissä tai säätiöissä?

5.2.4. Ryhmäkeskustelu

Yleensä tutkimushaastattelut tehdään yksilöhaastatteluina, mutta tutkimushaastattelutapaa voi soveltaa myös ryhmähaastatteluun (Kapman, 2010, 18).

Päädyin toteuttamaan työyhteisön ryhmäkeskustelun. Ryhmäkeskustelun tavoitteena oli tuottaa nopeasti ja spontaanisti mielestä nousevia sanoja ja mielikuvia siitä, mitä kouluttajien mielestä asiakas saa osallistuttuaan johonkin Kahvakeskusten koulutuksista. Tavoitteenani oli hahmottaa kuvaa siitä, millaisia mielteitä ja mielipiteitä työyhteisöllä on perustehtävästään ja työn merkityksestä asiakkaan kannalta. Asiakkaalla tarkoitin tässä kysymyksessä ketä tahansa koulutukseen osallistujaa – se voi olla esimerkiksi perhe, opettaja, puhevammainen itse tai koko työyhteisö.

Ryhmäkeskustelun kysymyksenä esitin ainoastaan kysymyksen: ”Mitä asiakas saa ku tilaa?”

6. TUOTE- JA PALVELUKUVAUKSIA KEHITTÄMÄSSÄ – TULOKSIA

Alasuutarin mukaan (1994) havaintojen yhdistämisen jälkeen siirrytään *arvoituksen ratkaisemiseen* eli tulosten tulkintaan. Laadullisilla tutkimusmenetelmillä tehtyihin tutkimuksiin liittyy läheisesti ymmärtäminen eli tutkimusaineistosta tulee löytää johtoajatus. (Vilkka 2006, 86.)

Käyttämilläni menetelmillä (Eläytymismenetelmä, Tarinataulu, Sinisen meren strategia ja ryhmäkeskustelu) sain vastaukseksi ja tuloksina paljon erilaista tietoa työyhteistämme, sen perustehtävästä, historiasta ja tulevasta, myös siitä mitä tulisi supistaa, mitä tulisi huomioida, mielteitä visioista ja tulevaisuudesta. Menetelmät olivat leppoisien luovia, mutta ne antoivat silti paljon tietoa. Opinnäytetyöni tavoitteiden kannalta katsottuna sain kasaan jopa enemmän tietoa, kuin mitä lähdin hakemaan, mutta se on mahdollisen jatkotyöskentelyn kannalta oikein hyvä tilanne.

6.1. Eläytymismenetelmän toteutus ja tulosten tarkastelua

Kahvakeskuksen työyhteisö on suhteellisen pieni ja fyysisesti sijaitsemme eri paikkakunnilla (Espoo, Lahti, Hämeenlinna), joten kouluttajien ja oman ajan käyttöni vuoksi päädyin tekemään eläytymismenetelmän sähköpostitse, vaikkakin paras tapa tehdä eläytymismenetelmän kysely olisikin ollut fyysinen samassa tilassa oleminen.

Lähetin syyskuussa Kahvakeskuksen kouluttajille (5) sähköpostitse eläytymismenetelmällä A4 – kokoisen kaksi sivuisen lomakkeen (LIITE 8), jossa oli seuraavat kehyskertomukset:

1. Jatka kertomusta:

Kuvittele, että eräänä syksynä, Avainsäätiön Kahvakeskuspalveluiden järjestämän koulutuksen päätyttyä osallistujat toteavat yksimielisesti, että olipa harvinaisen onnistunut kurssi. Kuinkahan se oli oikein sujunut ja mitä kaikkea sen aikana oli tapahtunut, kun loppuarvio oli näin myönteinen?

Käytä mielikuvitustasi ja kirjoita tuosta kurssista pieni kertomus tai kuvaus.

2. Jatka kertomusta:

Kuvittele, että eräänä syksynä, Avainsäätiön Kahvakeskuspalveluiden järjestämän koulutuksen päätyttyä osallistujat toteavat yksimielisesti, että olipa harvinaisen epäonnistunut kurssi. Kuinkahan se oli oikein sujunut ja mitä kaikkea sen aikana oli tapahtunut, kun loppuarvio oli näin kielteinen? Käytä mielikuvitustasi ja kirjoita tuosta kurssista pieni kertomus tai kuvaus.

Eläytymismenetelmän kehyskertomuksilla tarkoitukseni ja tavoitteeni oli saada vastaajat vastaamaan impulsiivisesti ja luovasti niin, että vastauksista olisi luettavissa eri tasoisia onnistumiseen tai epäonnistumiseen vaikuttavia tekijöitä. Tavoitteenani tämän kautta rakentaa eräänlainen tässä työyhteisössä toteutettavan onnistuneen koulutustilaisuuden kuva tai malli.

Eläytymismenetelmästä sain takaisin neljä vastausta, joiden kertomuksista sain hyvin koottua näkyväksi onnistuneen ja epäonnistuneen koulutuksen merkkejä ja osatekijöitä. Myös ”epäonnistuneen” koulutuksen tarinoista ja vastauksista pystyi käänteisesti lukemaan eräänlaisia vaateita tai onnistumisen osatekijöitä, joita tulisi ottaa huomioon, jotta koulutustilaisuus onnistuisi halutulla ja tavoitteellisella tavalla.

Onnistuneen koulutustilaisuuden osatekijöitä vastaajien mielestä ovat seuraavanlaiset seikat (olen yhdistellyt eri vastauksista saman sisältöiset asiat keskenään):

- rento, keskusteleva ilmapiiri, monipuolinen ja käytännönläheinen sisältö,
- kouluttajalla ammattitaitoa ja käytännön kokemusta, sisältö sujuu kitkatta ja loogisesti, koulutus sisältää paljon ideoita, joita voi hyödyntää arkielämässä,
- kouluttajalla välitön, innostunut, mukaansatempaava, iloinen esiintymistapa,
- koulutusmateriaalit selkeitä, toimivaa ja ne ovat hallinnassa, koulutus sisältää myös materiaaleihin tutustumista, keskustelua ja mielipiteiden vaihtoa.

Epäonnistuneen koulutuksen osatekijöitä ovat seuraavanlaiset seikat:

- kouluttaja myöhässä ja kouluttajan tavarat sekaisin,
- innoton, ammattitaidoton kouluttaja ja esiintyminen,
- huono luentotila, ääni ei kuulu, kalvoja liikaa, laitteiden (tietokone, piirtoheitin, tms.) kanssa ongelmia,
- kouluttaja käyttää vieraita termejä ja liikaa ammattisanastoa,
- asia, aihe ja käytäntö eivät kohtaa, kouluttajalla ei käytännön kokemusta,
- liikaa asiaa ja liian vähän taukoja,
- koulutusmainos ei vastannut sisältöä ja
- koulutettavilta puuttuu motiivi (-> hyvä huomio).

Epäonnistuneen koulutuksen osatekijöistä saa käänteisesti onnistuneeseen koulutukseen lisää osatekijöitä, joihin tulee kiinnittää huomiota. Näitä ovat:

- innokas ja innostava, selkeä ja johdonmukainen kouluttaja,
- kouluttaja ajoissa koulutuspaikalle,
- toimivat laitteet, joita kouluttaja osaa käyttää,
- ymmärrettävä koulutusmateriaalit,
- esteetön ja häiriötön koulutustila,
- koulutuksen sisältöön paljon esimerkkejä ja käytännönläheisyyttä,
- kouluttajan ammattitaito näkyväksi,
- materiaalit haltuun ja jakoon koulutettaville,
- kouluttajan tulee ottaa huomioon koulutuksen monipuolinen sisällöllinen rytmittäminen ja tauottaminen.

Vastauksista pystyin kokoamaan ja erottelemaan viidenlaisia teemoja, joihin tulee kiinnittää huomiota koulutusta suunniteltaessa ja toteutettaessa. Kokonaisuudet ovat:

1. Kouluttajan asiantuntijuus, innostus ja niiden näkyminen (= esiintymistaidot),
2. Käytännönläheinen sisältö, rytmitys ja kiinnostavuuden ylläpitäminen (= sisällöllinen suunnittelu ja tilannetaju),
3. Koulutusmateriaalit loogisia ja hallinnassa (= teoria + käytäntö + esimerkit),
4. Koulutustila (esteetön, hyvä kuuluvuus ja näkyvyys, toimivat laitteet, joita osaa käyttää ja hyvä ilmastointi),
5. Koulutuksen mainostaminen (mainoksen sisältö -> toteutuu).

Näitä osa-alueita voidaan mielestäni hyvin myös hyödyntää esimerkiksi *suunniteltaessa Kahvakeskusten kouluttajille asiantuntijuutta ylläpitäviä ja omia taitoja kehittäviä koulutuksia* tai osa-alueista saadaan kokoon hyvä ”kouluttajan muistilista” ; mitä pitää tarkastaa ja ottaa huomioon, silloin kun aloittaa koulutuksen ja jos vaikkapa tila on entuudestaan tuntematon.

Eläytymismenetelmää käyttämällä tarinoista saa melko pienellä vaivalla paljon arvokasta tietoa - katsantokulmaa hieman kääntämällä vastauksia ja ajatuksia saa vieläkin enemmän. Tuote- ja palvelukuvausten ja tämän opinnäytetyön kannalta käyttökelpoista materiaalia tuloksista ovat onnistuneen koulutuksen osatekijät, joita voidaan käyttää esimerkiksi tavoitteina.

6.2. Tarinataulun toteutus ja tulosten tarkastelua

Tarinataulun toteutimme Kahvakeskus tapaamisessa syyskuussa 2010. Tapaamisesta jäi todella vähän aikaa menetelmille, jotka sinnikkäästi aion toteuttaa. Tarinataulu toteutettiin neljän (itse olin viides) työntekijän ja palvelupäällikön kanssa yhteisvoimin. Tarinataulu – menetelmää alustin ainoastaan sanoilla, jotka myös kirjoitin fläpille. Nämä olivat: TAVOITE, HISTORIA, NYKYHETKI, TULEVAISUUS ja TOIMENPITEET(LIITE 9). Alle kirjoitimme työyhteisössä yhdessä pohdittuja ja tiivistettyjä asiakokonaisuuksia.

Taulukko 1.

Tavoite	Historia	Nykyhetki	Tulevaisuus	Toimenpiteet
Yhteisöllinen kuntoutus, tasa-arvo	Keinot tehdä työtä ovat muuttuneet	Kysyntä kasvanut	Tekijöitä lisää? Toiminnan laajentaminen?	Rahoitus kehittämistyölle? Omien työkalujen kehittäminen
Yhdenvertaisuus	Työmuodot ja sisällöt muuttuneet	Työmuotoihin tullut rutineja ja lisää sisältöä	Yhteistyökumppaneita lisää	Oma jaksaminen ja työhyvinvointi
Oikeudenmukaisuus	Integraatios- ta inklusioon	Tarve tiedotettu	Kilpailuttamisen uhka muutetaan verkostoitumisen mahdollisuudeksi	Uudet tuulet – yhteiskunnallinen vaikuttaminen
Erilaisuuden hyväksyminen ja kohtaaminen	Oma paikka työyhteisön sisällä muuttanut toimijasta kouluttajaksi	Tulokset markkinoineet itseään -> Tuotteistaminen	Puhevammaiselle oikeasti oikeus kommunikonnin toimimiseen yhteisöissä	Tuotteistetut palvelut Avoimuus Laadun varmistaminen ”Tyypeistä” asiantunijoiksi”
Itsemääräämisoikeus yksilön kohdalla (asiakas)		Asiakasmäärä kasvanut -> aikataulut venyvät (->laatu?), asiakkaat markkinoiden armoilla	Saattaen vaihdettava -> asiakasta ja tarpeita ei unohdeta muutoksessa, Tutkintojen sisälle tätä tietotaitoa	Laatukäsikirja Työnkuvat ja palvelut + strategian päivittäminen Valmius reagoida muutokseen, ennakointi

Tarinataulun kautta sain koottua opinnäytetyöni kannalta seuraavaa oleellista tietoa: Työn ja perustehtävän tavoitteet ovat edelleen samat, jotka Avainsäätiön ja Kahvakeskuksen arvoissa ja tavoitteissa on mainittu :

1. Yhteisöllinen kuntoutus ja tasa-arvo,
2. Yhdenvertaisuus ja oikeudenmukaisuus,
3. Erilaisuuden hyväksyminen ja sen kohtaaminen (keinoja siihen) ja
4. Asiakkaan itsemääräämisoikeus.

Näiden sanojen avulla sain myös ”ylimääräistä” tietoa, jota en varsinaisesti tässä opinnäytetyössä käsittele (esimerkkinä tulevaisuus ; se vaatisi ihan oman strategisen suunnittelunsa ja laajemman osallistujakunnan Avainsäätiöstä).





Mahdollisen jatkotyöskentelyn kannalta syntyi myös ajatuksia ja ideoita tulevaisuudesta ja toimenpiteistä, joita pitäisi tehdä toiminnan kehittämisen näkökulmasta. Näitä mietteitä ja ajatuksia olivat esimerkiksi: Tarvitaanko tekijöitä lisää, jos toimintaa laajennetaan? Entä tarvitaanko yhteistyökumppaneita lisää, samoin ajatus muuttaa kilpailuttamisen ja kilpailun uhka aidon verkostoitumisen mahdollisuudeksi. Asiaksnäkökulmaan lisää painotusta lopputyöskentelyyn ja ajatusta siitä, miten asiakas olisi ”saattaen vaihdettava”, jolla tarkoitettiin sitä, miten asiakas saattaa helposti pudota uudelleen alkutekijöihinsä, jollei tietoisesti ja yhteistoiminnallisesti huolehdi asiakas siirtymätilanteesta toiseen (esimerkiksi päiväkodista kouluun) ja samalla varmistettava että sama tietotaito, keinot ja mahdollisuudet esimerkiksi asiakkaan kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen saralla säilyvät. Tulevaisuuteen liittyvät myös mietteet rahoituksesta ja omien työkalujen kehittämisestä (lisäkouluttautuminen asiantuntijuuden säilyttämiseksi), miten pysytään uusien tuulien mukana, entä oma jaksaminen ja työhyvinvointi? Tuotteistaminen ja laadun varmistaminen (laatukäsikirja?), strategian ja työnkuvien päivittäminen koettiin myös tärkeiksi.

6.3. Sinisen meren strategian toteutus ja tulosten tarkastelua

Kahvakeskus tapaamisessa toteutettiin yhteistoiminnallisesti vastaaminen myös Sinisen meren sovellettuihin strategisiin kysymyksiin. Jo kysymysten esittelyvaiheessa huomasin, että keskusteluissamme ja suunnitelmissamme etenemme jälleen pidem-

mälle kuin opinnäytetyössäni on tavoitteena, mutta koska työyhteisö oli aktiivinen ja halukas ”tekemään lisää” ja olin itse innokas ja innostunut menetelmien suhteen, päätin toteuttaa myös Sinisen meren strategiset kysymykset. Pyysin työyhteisöä miettimään Kahvakeskustoimintaa ja vastaamaan fläpille neljään Sinisen meren sovellettuun kysymykseen (LIITE 10).

Taulukko 2.

1. Mitä toiminnasta tulisi supistaa?	2. Mitä toiminnasta tulisi poistaa?	3. Mitä uutta tulisi luoda toimintaan?	4. Mitä toiminnan aluetta tai toimintaa tulisi korostaa?
			
Matka-aikojen lyhentäminen, iltatyö	Epävarmuus tulevaisuudesta	Epävarmuuden sietokykyä	Laadukasta perusosaamista ja sen korostamista
Koulutustavaroiden ja materiaalien kuljettaminen	Entisenlainen pajatyöskentely ei motivoi	Tuotteiden lainausmahdollisuus -> vastavuoroinen verkostoyhteistyö	Laajentaa ja korostaa erityisosaamista
”Sälää” tuotteista pois		Toimintamalleja ja tuotepaketteja selkeimmiksi	Koulutus + tuotepaketteja
Muutosta omaan työhön		Uudelleen organisointi / osatyö?	Markkinointiin ja mainontaan panostaminen
		Perheohjauksia ja vertaistukea lisää	
		Esteetön viestintä, uudet käytännöt /yhdistet. eri osa-alueita koulutuksissa + tuotteissa	

Sinisen meren strategian ansiosta saimme yhteistoiminnallisesti kuvattua myös asioita, joita toiminnasta työntekijöiden mielestä tulisi poistaa, mitä uutta voitaisiin luoda ja mitä olisi hyvä korostaa. Ennen lopullisia Tuote- ja palvelukuvaukset –esitteitä olisi vielä hyvä keskustella em. kohdista uudelleen. Tekisimmekö muutokset kenties nyt heti?

Tuote- ja palvelukuvaukset -tavoitteeseeni sain Sinisen meren strategisten kysymysten viimeisen kysymyksen ”Mitä toiminnan aluetta tai toimintaa tulisi korostaa?” avulla ajatuksia siitä, että kouluttajat toivovat oman erityisosaamisalueen tietoista korostamista, jota kautta myös kuvataan asiakkaalle, että toiminta ja koulutukset ovat laadukasta toimintaa. Eri asia on, miten ne kuvataan? Olisiko kenties hyvä koota esimerkiksi jokaisen työntekijän referenssit tai CV:t ja myös työyhteisön yhteiset referenssit -osiot sekä nettisivulle että esitteisiin?

Mietteeni ja kysymykseni todentavat Sinisen meren strategian toimivuuden ; saimme paljon tietoa ja suhteellisen helposti.

Kokoamalla mietteet ja ajatukset fläpille, on siihen helppo myös toisaalla palata, ja jatkaa toiminnan kehittämistä ja laittaa vaikkapa muistukkeeksi työpaikan seinälle, mitä mieltä työyhteisö yhdessä on ollut.

6.4. Ryhmäkeskustelun tulosten tarkastelua

Lopuksi heitin ilmaan kysymyksen ”Mitä asiakas saa tullessaan koulutukseen?” Sain kouluttajilta vastakysymyksiä – esimerkiksi ”Millainen on asiakas, yhteisö, yksilö, päiväkot?” ja ”Mihin koulutukseen?”. Sen enempää en halunnut asiakasta määrittää, - asiakas kuin asiakas – mitä hän, ne tai he saavat tullessaan johonkin Kahvakeskusten tilaisuuteen, koulutukseen, konsultaatioon? Mitä saa ku tilaa? (LIITE 11).

Kahvakeskuksen kouluttajien mielestä asiakas saa:

- kommunikointikeinoja ja menetelmiä, jotka tulevat osaksi arkipäivää,
- tietoa, tukea, ideoita ja ahaa –elämyksiä,
- materiaalia ja vahvistusta omalle tekemiselle,
- parempaa ja toimivampaa vuorovaikutusta yhteisöissään,
- rohkaisua, uskallusta kokeilla uutta, • innostamista, • tuttavuuksia, vertaistukea,
- puhevammaisen oma ilmaisu, keinot laajenevat, ymmärrys parantuu, keinoja tunteiden ilmaisuun, • puhevammainen tulee kuulluksi.

Eli ympyrä sulkeutuu : Toteutuvatko Kahvakeskusten koulutuksissa ja palveluissa yhteisöllisen kuntoutuksen tavoitteet? Kahvakeskusten ideologia ja tavoitteet? Avainsäätiön arvot, tapa toimia ja toimintamalli? Entä laatu? Tapahtuuko voimaantumista tai vertaistukea? Mitä asiakas saa, ku tilaa?

7. TUOTE- JA PALVELUKUVAUKSET

Seuraavassa tarkastelen ja kokoaan yhteen kaikkien käyttämieni menetelmien avulla työyhteisöstä esille saamiani mielipiteitä, ajatuksia ja tuloksia kahdesta suunnasta:

1. Tuote- ja palvelukuvaukset asiakkaalle (ostajalle, yhteisölle) ja
2. Kuinka rakennan onnistuneen koulutuksen? Työyhteisön muistilappu.

Kuulostaa hankalalle, mutta sitä se ei ole, sillä teettämieni menetelmien avulla saimme yhteistoiminnallisesti kokoon niin paljon arvokasta tietoa, ajatuksia, ideoita, joita pitää ottaa huomioon jo *ennen koulutuksen tai ohjauksen alkua*, suunniteltaessa tilaisuutta juuri kyseiselle kohderyhmälle (asiakasnäkökulmaa). Tuote- tai palvelu ei ole vain sitä, mikä näkyy ulospäin, sen takana on paljon näkymättömiä elementtejä ja vaiheita, jotka edesauttavat rakentamaan onnistuneita koulutustilaisuuksia, tuotteita ja palveluja ja kun nämä näkymättömät elementit kirjataan ylös eräänlaiseksi muistilistaksi, helpotetaan työntekijöiden (= kouluttajien) suunnittelu- ja valmistelutyötä ja

näin myös otetaan asiakaskohtainen ja yksilöllinen koulutusten räätälöinti vielä paremmin käyttöön ja toimintamalliksi. Työyhteisönäkökulmassa tulee esille myös tulevaisuutta, jonka avulla nähdään työn jatkuvuuden ja merkityksellisyyden arvoa.

7.1. Tuote- ja palvelukuvaukset - mitä asiakas saa, ku tilaa?

Käyttämieni yhteistoiminnallisten menetelmien avulla teimme yhteistyössä näkyväksi Kahvakeskusten asiantuntijoiden työtä, arvoja ja ajatuksia, työyhteisön mietteitä siitä, mitä Kahvakeskusten koulutukset, tuotteet ja palvelut perimmäisiltä tarkoituksiltaan tavoittelevat ja mitä ne sisältävät, mikä on toimintamalli ja keinot ja mille arvopohjalle koko toiminta rakentuu?

Seuraavassa kokoon menetelmien avulla saaduista tiedoista ja tiivistetyn yhteenvedon, mitkä ovat arvot ja toimintatavat, mitä Kahvakeskusten tuotteet ja palvelut ovat, mitä ne sisältävät ja mitä niillä tavoitellaan.

Avainsäätien *arvot* ovat tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus, käytännössä täydennetään tai korvataan muuta palvelujärjestelmää. Asiantuntijat ja kouluttajat suunnittelevat koulutukset ja palvelut *yhteisön tarpeiden mukaisesti* ja myös jalkautuvat ja toimivat *asiakkaan toimintaympäristöissä*. Tuotteiden- ja palveluiden laajempaan tavoitteena on *yhteisöllisyys ja yhteisöllinen kuntoutus*, tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus, erilaisuuden hyväksyminen ja kohtaaminen ja laajempaan tavoitteena on viedä tieto-taitoa (= keinot) eteenpäin niin, että lopulta koko ketjun (koulutukseen osallistuja – työntekijä – perhe – asiakas) viimeisimmänkin lenkin (asiakkaan) itsemääräämisoikeus ja kuulluksi tuleminen toteutuu ja mahdollistuu hänen yksilöllisessä toimintaympäristössään ja lopulta yhteiskunnassamme.

Keinoina tässä toimintaympäristössä ovat tuotteet ja palvelut, joiden sisällöt kuvasin kappaleessa 2.3. , näitä ovat: AAC –koulutus, Suujumppa –koulutus, Sata viittomaa lapsen elämään, Nopea piirroskuvakommunikointi –koulutus, Yhteisön ohjaukset, Kuvapajat, Konsultointi ja Työnohjaus yhteisöille, joissa erilainen vuorovaikutus on haaste ja lisäksi Vuorovaikutusta ja kielen kehitystä tukeva materiaali.

Kaikella tällä toiminnalla pyritään Avainsäätiön avainsanojen mukaisesti joustavasti, luotettavasti, ajanmukaisesti, taloudellisesti ja turvallisesti saavuttamaan parempaa ja toimivampaa kommunikointia ja vuorovaikutusta asiakkaan lähiyhteisöissä, pyritään vahvistamaan kommunikointia ja keskittymistä ja helpottamaan ymmärtämistä ja muistia sekä jakamaan laaja-alaisesti ajanmukaista tietotaitoa erilaisista kommunikointikeinoista ja –menetelmistä.

Seuraavassa kuvion avulla näkyväksi ARVOT, TAVOITTEET, KEINOT, TOIMINTATAPA ja KÄYTÄNTÖ.

AVAINSÄÄTIÖ - KAHVAKESKUKSET

ARVOT:

TASA-ARVO

+

OIKEU-
DENMU-
KAISUUS

KEINOT:

AAC –
KOU-
LUTUS

SUU-
JUMP-
PA

SATA
VIITTO-
MAA

NOPEA
PIIR-
TÄMI-
NEN

TAVOITTEET:

YHTEISÖLLISYYS ja
YHTEISÖLLINEN
KUNTOUTUS

kielen ja puheen kehityksen osa-alueella

ERILAISUUDEN HYVÄKSYMINEN JA KOHTAAMI-
NEN, TASA-ARVO JA OIKEUDENMUKAISUUS

MYYTÄ-
VÄT
MATE-
RIAALIT

ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS JA
KUULLUKSI TULEMINEN
ASIAKKAAN OMISSA
TOIMINTAYMPÄRISTÖISSÄ
JA YHTEISKUNNASSA

KONSUL-
TOINTI
JA TYÖN-
OHJAUS

KUVA-
PAJAT

YHTEI-
SÖN
OHJAUS

KÄYTÄNTÖ: Palvelut tukevat ja täydentävät muuta palvelujärjestelmää.

TOIMINTATAPA: Palvelut ja tuotteet viedään asiakkaan arkeen yksilöllisesti.

Näillä tavoitteilla ja keinoilla saavutetaan parempaa ja toimivampaa vuorovaikutusta, vahvistetaan kommunikointia, keskittymistä, ymmärtämistä ja muistia ja jaetaan laaja-alaisesti ajanmukaista tietotaitoa kommunikointikeinoista ja –menetelmistä.

7.2. Tuote- ja palvelukuvaukset - muistilista työyhteisölle

Onnistuneen koulutuksen, palvelun tai tuotteen osatekijöitä ja seikkoja, joita kouluttajan tulee ottaa huomioon jo koulutusta suunniteltaessa, ovat seuraavanlaiset asiat:



KOULUTUSTILAT ja välineet	TAVOITTEET ja ideologia näkyväksi	SISÄLTÖ ja SUUNNITTELU	TOIMINTATAPA
Esteettömyys, näkyvyys ja kuuluvuus	Yhteisöllisyys ja yhteisöllinen kuntoutus, tasa-arvo ja osallisuus	Tavoitteet ja sisältö kohtaamaan, asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys huomioon jokaisessa koulutuskokonaisuudessa	Vuorovaikutuksellinen, keskustelevalle ja rento ilmapiiri
Tarvittavien laitteiden toimivuus, (dvd-laitteet, videotykki, puhelaitteet,)	Tietoa, tukea, keinoja, ideoita Vertaistukea	Looginen sisältö, materiaalitutustumisia ja ideoiden jakoa, sisällöllinen rytmitys kiinnostavaksi	Ammattitaito näkyväksi Innostava ja rohkaiseva
Koulutusmateriaali ja esitteet järjestyksessä		Käytännön läheinen	

Tämän muistilistan avulla sain myös näkyväksi seikat, joita voitaisiin jatkotyöstää ; miten esimerkiksi luodaan keskustelevalle ja vuorovaikutteinen ilmapiiri? Mitä tarkoittaa sisällöllinen rytmitys? Miten ja millä keinoilla innostetaan, rohkaistaan ja luodaan vertaistukea jo vaivihkaa ryhmä- ja koulutustilaisuudessa? Isoja asioita, joilla on suuri merkitys laadukkaassa koulutus- , ohjaus- ja / tai palvelutilanteessa. Näitä asioita

käsittelemällä ja työstämällä edelleen päästään myös kuvaamaan eri koulutusten ja palveluiden LAATUA.

8. POHDINTAA JA TULEVAISUUTTA

Tein arvokkaan opinnäytetyön ja yhteistoiminnallisen kehittämistehtävän työyhteisöllemme Avainsäätiössä. Opinnäytetyöni tavoite toteutui ; kurkistin Sinisen meren pintaa syvemmälle, kurkistin eläytymisen mielikuviin ja tulevaisuuden mahdollisiin uusiin tarinoihin. Kehittämismenetelmien avulla hahmoteltiin yhdessä työyhteisössä myös uusia toiminnan muotoja ja mahdollisuuksia.

Johdannossa esittelin opinnäytetyöni tarkoituksen - tuote- ja palvelukuvausten tekemisen selkokieleisiksi esitteiksi. Käsitteiden määrittelyn ja käyttämieni yhteistoiminnallisten menetelmien tuloksista ja vuoropuhelusta saa jo nyt koottua tavoitteleman selkokieleiset esitteet. Esitteisiin voisi Parantaisen mukaan (2007, 242) kuulua seuraavanlaisia asioita ja osia: lukemaan houkutteleva otsikko, lupauksen tiivistävä ingressi, kuvaus tyypillisestä tilanteesta tai ongelmasta, lyhyt kuvaus ratkaisusta, palvelun hyödyt (ei siis ominaisuudet), perustelut ja esimerkit, hinta, palvelun toimitussisältö, miten palvelun voi ostaa?, toimintakehotus (mitä lukijan pitää tehdä seuraavaksi?), referenssit aikaisemmista toimituksista, havainnollistavia kaavioita tai diagrammeja, valokuvia, yhteystiedot, copyright tai tavaramerkkimerkinnät, esitteen versionumero tai päiväys, tuotteen tai yrityksen logo. Esitteissä ei välttämättä tarvita enempää tietoa kuin mitä nyt olen saanut kokoon, mutta silti yhteistoiminnallista kehittämistyötä voitaisiin vielä jonkin verran jatkaa. Toteutin kehittämismenetelmät vain työyhteisön sisällä, jatkossa voitaisiin ottaa mukaan myös joitakin *sidosryhmiä* ja annettaisiin *kuuluvaksi myös asiakkaan ääni ja näkökulma*. Näin tekisimme todellista yhteistoiminnallista työn kehittämistä ja päästäisiin myös lähemmäs laadun kuvaamista ja vaikkapa laatukäsikirjaa. Tosin, mietin, onko laatukäsikirja mahdollistakaan tämän tyyppisessä työssä, jonka on muututtava asiakaskohtaisesti kaiken aikaa?

Käyttämäni yhteistoiminnalliset ja luovat kehittämismenetelmät olivat hyvä ratkaisu, vaikka käytin montaa eri menetelmää, ei se mielestäni ollut huono valinta. Sain menetelmillä työyhteisöstä helposti, nopeasti ja pienellä vaivalla paljon erilaista tietoa, jota voidaan hyödyntää myös jatkossa, mikäli työtä vielä työyhteisössä jatketaan. Luovat menetelmät toimivat työyhteisössä, jossa muutenkin ollaan tekemisissä asioiden kanssa, jotka vaativat jatkuvaa muuntautumiskykyä, ideointia ja uusien keinojen etsimistä ja hallintaa. Toki tulosten koonti ja tiivistäminen oli itselle haastavaa ja työlästä, mutta sen arvoista.

Tuotteistamisen ja voimaantumisen näkökulmasta löytyy vielä paneutumisen arvoisia asioita (esimerkiksi asiantuntijuuden paketointi, mallinnettavuus, imago, aikaisemmat kokemukset, referenssit,). *Yhteisötason voimaantumista työyhteisössä* ei välttämättä tämän opinnäytetyön prosessin ja työstämisen aikana tapahtunut, - toki menetelmien teossa innostuttiin ja kyseenalaistettiin yhdessä ja oli mielekästä ja mukavaa pohtia jonkin aikaa työn elementtejä, se kun arjessa jää usein liian vähälle. Uskon kuitenkin, että opinnäytetyöni merkityksen ja voimaantumisen jokainen osallistuja kokee viimeistään siinä vaiheessa, kun esittelen opinnäytetyöni työyhteisössä ; miten paljon on vuosien aikana tehty ja miten se punainen lanka työssä on kulkenut vuosi vuodelta. *Voimaantuminen yksilön* – tässä tapauksessa minun – näkökulmasta oli selkeää ; nautin, kun sain tehdä työyhteisöä ja työtä mahdollisesti hyödyntävää kehittämistyötä, tehdä tulevaisuuden näkökulmia, koota palasia kokoon työn arvosta, merkityksestä ja merkittävyydestä. Yhtä aikaa kehittää ja itsekkin kehittyä. Työn aikana tapahtui monitasoista ja monenlaista oppimista.

Opinnäytetyöni lopuksi kysyn itseltäni vielä kysymyksen eläytymismenetelmää muokailleen: ”Mitä tekisit jos saisit kehittää mitä tahansa Kahvakeskustoiminnan osa-aluetta?” Ja tähän eläytymismenetelmän kysymykseen vastaan:

Työyhteisön ja työn kehittämistä jatkaisin vielä pohtimalla:

1. Visioita ja tulevaisuutta:

Visoista ei varmaankaan koskaan keskustella liikaa, keskustelun avulla pysytään myös muutoksissa mukana, eikä kuljeta samaa tietä ja kaavaa vuodesta toiseen. Organisaation toimivan vision elementit ovat Arvosen (1991) mukaan seuraavat: kaik-

kien pitää tuntea visio omakseen, sen tulee olla rajoja murtava, ts. antaa uusia haasteita, sen tulee antaa mielikuva tulevaisuudesta, se välittää toiminnan perimmäisen tarkoituksen, se vetoaa pikemminkin sydämeen kuin aivoihin, sen tulee ihastuttaa ja kiehtoa, sillä tulee olla houkutteleva emotionaalinen sisältö, se pitää visualisoida ja siinä tulee yhdistyä organisaation ja yksilön tarpeet. (Heikkilä & Heikkilä 2001, 269-270.) Sitran (= Suomen itsenäisyyden juhlarahasto, jonka tehtävät on määritelty laissa) mukaan (2010) elinvoiman lähteitä taas ovat : yhteinen innostus ja palo, energisoiva ja välittävä vuorovaikutus, merkityksellinen työ ja tekeminen, mahdollisuus olla osallisena ja aktiivisena tekijänä, näkijänä, kokijana, yhteistyö ja verkostot avainasemassa ja se, että yhteisöllä on tulevaisuuden kuvat ja unelmia. Mielenkiintoisia tulevaisuuteen suuntaavia näkökulmia ja tärkeitä avainsanoja yhteistoiminnalliseen kehittämistyöhön. (www.sitra.fi 10 /2010.) Näistä ajatuksista ja näkökulmista ottaisin viitteitä ja sisältöä *työyhteisön sisäiseen visiointiin ja kehittämiseen*.

2. Asiantuntijuutta ja laatua: mitä asiantuntijuus tarkoittaa kunkin osa-alueen, koulutuksen tai kouluttajan kohdalla, mitä on toiminnan laatu juuri meillä. Systemaattisten ja suunnitelmallisten asiakaskyselyiden avulla pystyttäisiin myös jatkossa *kuvaamaan laatua*. Laadun kuvaamisen kautta taasen päästään tuotteistamisen kysymysten äärrille ; päästäisiin paketoimaan asiantuntijuutta, yksilöllisyyttä ja asiakasta unohtamatta. Kehittäisin työssäni esille tullutta Kuitusen (2009) asiantuntijalähtöistä palvelunäkökulmaa. Kuvaisin referenssejä ja kouluttajien CV:t näkyville. Tämän lisäksi kehittäisin vastavuoroisia kumppanuuksia ja verkostoja luomalla eräänlaisia materiaalin lainauspisteitä.

3. Teettäisin toiminnastamme myös laajempia asiakaskyselyitä niin, että tuloksista nähtäisiin sisällöllisiä ja laadullisia vaikutuksia ja että saataisiin dokumentoitua oikeasti ja oikeaa tietoa onko jollakin koulutuksella ollut vaikutusta *koko yhteisön toimintaan*, ovatko työn tavoitteet toteutuneet, - vaikkapa esille tullut tavoite ”asiakkaan itsemääräämisoikeus” – onko se toteutunut ja miten? Miten yhteisöllinen kuntoutus arjessa sujuu? Lisäksi ottaisin *asiakas- ja kumppanuusnäkökulmaa* enemmän esille, joko kuvauksia nettisivulle tai perustamalla konkreettisia aitoja *vastavuoroisia verkostoja*, joissa kumpikin osapuoli saa mitä tilaa, kumpikin osapuoli kokee olevansa tasa-
puolinen ja arvokas toimija yhteisössä yhteisen tavoitteen mukaisesti tietotaitoa, ehkä jopa henkilöstöresursseja ja kustannuksiakin jakaen. Tavoittelisin niin kutsuttua *tak-*

tista ja myöhemmin strategista kumppanuutta. Taktinen kumppanuus tarkoittaa Vuokon mukaan (2004) enemmän kuin pelkkä vaihdantasuhde, taktisen kumppanuuden tarkoituksena on poistaa päällekkäisyyksiä ja myös oppia uutta ja yhdistää osapuolten prosesseja ja kenties myös toimintakulttuureja jollakin tavalla. Strateginen kumppanuus taas tarkoittaa ”win-win” suhdetta, jolloin kumpikin osapuoli on riippuvainen toisestaan, toiminta ei olisi mahdollista ilman toista. Strateginen kumppanuus vaatii avoimuutta, yhteisesti johdettuja visioita, arvoja, toimintaperiaatteita ja menettelytapoja. Eli sama suunta, samat tavoitteet. (Vuokko, 2004, 241-242.)

4. Tuotteistaminen: Jotkut koulutuskokonaisuudet ja tuotteet tuotteistamiskehittämiseen ; kehittäisin niiden ympärille *tukipalveluita* – hyviä käytäntöjä. Esimerkkinä Avainsäätiön Hyvät käytännöt – kilpailu, johon Kahvakeskus osallistui Nopealla piirrokuvakommunikointi -menetelmällä. Kilpailun tuloksena oli, että tulimme 13. parhaan hyvän käytännön joukkoon ja menetelmä kuvataan tiivistetysti ja *mallinnettavalla tavalla* talven 2010 aikana kahdelle Internet sivuille : www.stopkoyhyys.fi ja Terveyden edistämisen keskuksen kotisivulle www.tekry.fi. Kehittäisin edelleen *Kahvakeskusten Sinistä merta* (= supista, poista, luo, korosta).

5. Lisäksi kehittäisin Avainsäätiön kotisivuja ja internet –elämää siten, että osasta tuotteista tekisin eräänlaisen nettikaupan, asiakas saisi vaikkapa tulostaa tiettyä korvausta vastaan esimerkiksi pajavaihtoehtojen lauluista tai loruista joitakin tuotteita. Kuvatyöpajojen kohtalohan mietitytti työyhteisöä muutenkin. Sivuille kuvaisin auki työntekijöiden ja työn tulosten referenssejä, tekisin yhteisöllisen portfolion ; keitä olemme, mitä olemme tehneet, mitä olemme saaneet aikaiseksi, työnkuvat ja asiakaskuvauksia, ehkäpä joitakin videoklippejä koulutuskuvausten alle. Klikkaamalla ”suujumppa –koulutusta” asiakas saisi näkyväksi pienen videopätkän esimerkiksi suujumppakoulutuksesta ja näin hän saisi hiukan kuvaa siitä, mihin koulutukseen on tulossa tai mitä kyseisellä koulutuksella tavoitellaan. Ehkäpä joitakin verkkokoulutuksia, aktiivisia ja päivitettyjä uutisia vaikkapa uusista tuulista, uusista opeista ja ideoista, joita kouluttajat itsekkin erilaisista yhteyksistä saavat. Avoimuutta ja tiedon jakamista myös asiakkaille netin kautta.

6. Rahoitus- ja resurssit ovat myöskin yksi suuri aihe, jota pitäisi koko ajan pitää aktiivisena elementtinä ja johon pitäisi paneutua laaja-alaisesti.

Humanistisen Ammattikorkeakoulun Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelman tavoitteena on opinto-oppaan mukaan (2010-2011,18) kouluttaa yhteisöpedagogeista laaja-alaisia ja uudistumiskykyisiä pedagogisia osaajia sekä yhteiskuntakriittisiä toimijoita ohjaus-, kasvatusta-, organisointi-, suunnittelu- ja kehittämistehtäviin kansalaistoiminnan, järjestö- ja nuorisotyön moninaisille työkentille. Työskentely moninaistuvalla ja jatkuvan muutoksen leimaamalla ammattialalla edellyttää kehittämisosaamista, jolla tarkoitetaan yksilön valmiuksia oman toiminnan ja työympäristön analysointiin, työelämälähtöisten ongelmien ratkaisuun ja oman ammatillisen kehittymisen edistämiseen. Tämän opinnäytetyöni tarkoituksena oli olla työelämän kehittämistehtävä. Prosessin työstäminen on ollut mielenkiintoinen matka, kasvutarina, kohti kirjallisia tuote- ja palvelukuvauksia.

Työni edetessä sain itselleni valtavasti tietoa sekä teoriasta että tietenkin työyhteisöstämme, innostuin ja kiinnostuin erilaisista luovista kehittämisen menetelmistä, joiden avulla saadaan tulokseksi arvokasta – ehkä erilaista tietoa, - kuin tyypillisillä kyselylomakkeilla. Työni edetessä havahduin myös huomaamaan, että olen tekemässä *kaksinkertaista kasvutarinaa*. En kehitä ja kuvaa pelkästään työyhteisön kehittämistä, vaan myös oman elämäni polkujen yhdistämistä. Vihdoinkin olen myös itse saanut sekä ammatillista että yksilöllistä vahvuutta ja vakuuttavuutta siitä, millainen persoona oikeastaan olenkaan. Elän ja toimin kokonaisvaltaisessa elämässäni ; kokonaisvaltaisesti innostuen ja touhuten, projektista toiseen sekä harrastetoiminnassani lastenkulttuurin parissa että työssäni ja perheessäni. Yhteisöpedagogiopinnot ovat antaneet minulle vastauksen ja oikeuden *olla mitä olen* ; touhukas, innostuva unelmoija, joka kehittelee, ideoi, lentelee taivaan tuulissa, pudota mätäkättä maan pinnalle ja aloittaa sen saman taas alusta, ehkä uusin keinoin, ajatuksin ja mentelmin - hiukan kokemuksista oppineena ja viisastuneena.

Yhdyn Elina Nikoskisen sanoihin: ”Yhteisöpedagogit ovat elinikäisiä oppijoita.” (Nikoskinen 2009, 18.)

LÄHTEET

- Aro, Timo & Kuoppala, Mikko & Mäntyneva Päivi (2005) Hyvästä paras. Jaettu kehittämisvastuu ESR –projektissa. Hyvät käytännöt käsikirja. Helsinki: Työministeriö.
- Asikainen, Paula (1999) Yhteisön aktivointi. Toimintatutkimus sosiaali- ja terveystoimen työssä. Hoitotieteen laitos, Tampereen yliopisto. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.
- Eskola, Jari (2007). Teoksessa Aaltola, Juhani (toim.) & Valli Raine (2007) Ikkunoita tutkimusmetodeihin, metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: PS-kustannus.
- Harju, Aaro (2004). Järjestön kehittäminen. Kokemäki: Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry.
- Heikkinen, Hannu L.T. (2007) Teoksessa Aaltola, Juhani (toim.) & Valli Raine (2007) Ikkunoita tutkimusmetodeihin, metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: WS Bookwell Oy.
- Heikkinen, Hannu L.T. & Jyrkämä, Jyrki (1999) Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa Heikkinen, Hannu L.T. & Huttunen, Rauno & Moilanen, Pentti (toim.) Siinä tutkijamissä tekijä - toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Atena Kustannus,
- Heikkinen, Hannu L.T., Rovio, Esa & Syrjälä, Leena (toim.) (2008) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. korj. painos. Helsinki: Hansaprint Direct Oy.
- Heikkilä Jorma & Heikkilä Kristiina (2001) Innovatiivisuutta etsimässä. 5., täysin uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara Paula (2007) Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Huhtanen, Kristiina (2004) Varhainen puuttuminen. Erityisen tuen tarpeen kohtaaminen päivähoitossa. Tampere: Tammer -Paino Oy.
- Humanistinen Ammattikorkeakoulu (2009) Opinnäytetyöopas.
- Huovinen & Rovio (2008) Teoksessa: Heikkinen, Hannu L.T., Rovio, Esa & Syrjälä, Leena (toim.) (2008) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. korj. painos. Helsinki: Hansaprint Direct Oy.
- Kiilakoski Tomi (2008). Teoksessa: Heikkinen, Hannu L.T., Rovio, Esa & Syrjälä, Leena (toim.) (2008) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. korj. painos. Helsinki: Hansaprint Direct Oy.

Kuula, Arja (1999) Toimintatutkimus. Kenttätyötä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.

Kuusela, Pekka (2005) Realistinen toimintatutkimus? Toimintatutkimus, työorganisaatiot ja realismi. Helsinki: Edita Prima Oy.

Launonen Kaisa (2009) Vuorovaikutus – kehitys, riskit ja tukeminen kuntoutuksen keinoin. Kehitysvammaliitto. Oppimateriaalikeskus Opike. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lehtinen Uolevi & Niinimäki Satu (2005) Asiantuntijapalvelut, tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY/ Oppimateriaalit.

Lehtonen Jarmo (toim.) (2004) Työkonferenssi Suomessa, vuoropuheluun perustuva työyhteisöjen kehittämismetodi. Helsinki: Edita Prima Oy.

Määttä Paula & Rantala Anja (2010) Tavallisen erityinen lapsi, Yhdessä tekemisen toimintamalleja. Juva: WS Bookwell Oy.

Nikoskinen Elina (2009) teoksessa: Lind Kimmo (toim.) Mahdollisuuksien maailma. Näkökulmia yhteisöpedagogien koulutukseen ja työhön. Humanistinen Ammattikorkeakoulu. Sarja C. Oppimateriaaleja 19. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Nyman Tarja, (2006) Yksilöllinen ja yhteisöllinen voimaantuminen yhteisön kehittämisessä. Teoksessa: Tule mukaan. Osallistumisen edellytyksiä järjestötyössä. Laitinen Hanna (toim.) Sarja C Oppimateriaaleja 11, 2006. Humanistinen Ammattikorkeakoulu. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Parantainen Jari (2007) Tuotteistaminen. Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Talentum media Oy. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Pesonen Herkko (2007) Laatua! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Juva: Ws Bookwell Oy.

Pihlaja, Päivi & Viitala, Riitta (2004) Erityiskasvatus varhaislapsuudessa. Toim. Janna Haarti – Kuokkanen. Juva : WS Bookwell Oy.

Seppänen-Järvelä & Vataja (toim.): Työyhteisö uusille urille, 2009, Juva: WS Bookwell Oy.

Sipari Salla (2008) Kuntouttava arki lapsen tueksi. Kasvatuksen ja kuntoutuksen yhteistoiminnan rakentuminen asiantuntijoiden keskusteluissa. Jyväskylä: University Printing House.

Tiilikkala Liisa (2007) Loppuraportti : Tuotteistamisprojekti ja palvelukuvaukset. Humppilan hoivaosastojen palvelujen tuotteistaminen. Sosiaali- ja terveysministeriö, Forssan kaupunki, Humppilan, Jokioisten, Tammelan ja Ypäjän kunnat.

Viitala Kaisu, (2008) Lapsuus ja erityinen tuki päivähoidossa. Teoksessa: Erityispedagogiikka ja varhaislapsuus, toimittaneet Elina Kontu ja Eira Suhonen. 3.painos. Helsinki : Gaudeamus Helsinki University Press / Palmenia. Yliopistopaino.

Vilkka Hanna (2006) Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Väyrynen Sai (2001) Miten opitaan elämään yhdessä? – Inklusion monet kasvot. Teoksessa Murto Pentti, Naukkarinen Aimo, Saloviita Timo (toim.) Inklusion haaste kouluille. Oikeus yhdessä oppimiseen. Jyväskylä: PS-kustannus, Gummerus Kirjapaino Oy.

W. Chan Kim & Renee Mauborgne (2005) Sinisen meren strategia. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Opinnäytetöitä:

Kangasniemi Nina & Korpela Minna : Kuvien käytön merkitys tukitoimena päivähoidon pienryhmätoiminnassa (2009). Sosiaalialan koulutusohjelma, Lapsen ja perheen hyvinvoinnin vahvistaminen, Laurea Ammattikorkeakoulu, Tikkurila.

Kantonen Essi & Kärnä Annika: Minä näen tai kuulen, olen ystäväsi, luulen? (2007). Sosiaaliohjaajan opinnäytetyö, Lahden ammattikorkeakoulu.

Kapman Anne (2010) Kirkkoveineellä siniselle merelle, opinnäytetyö YAMK, HUMAK.

Laitinen Hanna (toim.) : Tule mukaan, osallistumisen edellytyksiä järjestötyössä (2006). Humanistinen Ammattikorkeakoulu, Vaajakoski : Gummerus Kirjapaino.

Leppänen Riitta: Kartoitus AAC –menetelmien käytöstä Hyvinkään päivähoidossa – koulutuksen merkitys (2007). Proseminaaritutkielma, Erityispedagogiikan laitos, Helsingin yliopisto.

Peltola Tanja: AAC –menetelmien ja suujumpan käyttö Hyvinkään Kahvahankkeen osallistuneissa päiväkodeissa (2009). Erityispedagogiikan proseminarityö, Jyväskylän yliopiston avoin yliopisto.

Ruokoniemi Riikka (2001) ”Vois olla liika helppoo jos se ois ihan terve”. Arjen sujuvuus vaikeavammaisen lapsen perheessä. Erityispedagogiikan pro gradu tutkielma. Erityispedagogiikan laitos. Jyväskylän Yliopisto.

Luento- ja koulutusmuistiinpanoja:

Ahlqvist Annikki (2010), luentomateriaali: Laadun hallinta ja laatu järjestelmät. Järjestötoiminnan voimavarat, kehittäminen ja johtaminen kurssilla, HUMAK.

Jurvanen Osmo (2010), luentomateriaali: Menetelmäopinnot, HUMAK.

Kuitunen Soile (2009) Kunta innovaatioyhteisönä – käyttäjälähtöisyyden mahdollisuudet kunnan palvelujen ja toimintatapojen uudistamisessa. Mikkelin kaupungin polkuja käyttäjälähtöisyyteen. Kuntamarkkinat 10.9.2009, Helsinki.

Mustakallio ja Yli-Hynnilä (2009) Kehitysvammaisen ja kehitysviiveisen lapsen kuntoutus- ja palveluketju, yleinen versio 2009. Keski-Suomen ja Pohjanmaan maakuntien verkostoitunut vammaistyön kehittämisyksikkö –hanke Pokeva.

Artikkelit:

Merikoski Hannele (2005) Yhteisöllinen kuntoutus tekee tuloaan, vuorovaikutustaidot opitaan yhdessä. Dysfasia, puheen ja kielen kehityksen erikoislehti. Aivohalvaus- ja Dysfasialiitto ry. 3 / 2005, 22.

Oppimistehtäviäni HUMAK:in opinnoissa 2009 – 2010 ajalta:

Munne Tia-Nina (2010) Tingitäänkö laadusta? Oppimistehtävä Järjestötoiminnan voimavarat, kehittäminen ja johtaminen kurssilla. Nurmijärvi: Humak.

Anoschkin Jasser, Harjula Eija, Kallio Maria, Minkkinen Mirja, Munne Tia-Nina (2010) Agitaatiotoiminta käynnisti järjestötoiminnan, agitaatiotoiminta sitä myös jatkaa. Järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan muutosprosessit, verkkokeskusteluessee.

Internetsivuja:

Törrönen Maritta & Vornanen Riitta, Internet:

<http://www.uta.fi/laitokset/sospol/sosnet/ammlis/toimintatut.htm> (avattu 09/2010)

Internet: <http://www.sitra.fi/fi/Sitran+esittely/sitra.htm> (avattu 10 / 2010)

www.strategiavaikuttaminen.fi

LIITE 1.



Ote erilaiseen kommunikointiin yhteisin keinoin.

Avainsäätiön Kahvakeskuspalveluiden tavoitteena on tarjota keinoja ja välineitä yhteisöille, joissa erilainen kommunikointi on haaste. Kohderyhmänä ovat perheet, päivähoito ja koulujen työntekijät sekä muut erityislasten kanssa toimivat tahot.

Tarjoamme koulutuksia, konsultointia, työnohjausta ja yhteisönohjausta erilaisten kommunikointikeinojen käytön omaksumiseen, joita ovat mm viittomat, kuvat, kuvasymbolit, esineet, eleet, ilmeet.

Toiminnassa tähdätään siihen, että tulevaisuudessa yhä useammassa yhteisössä on erikoisosaamista erilaisesta kommunikoinnista ja erilaisia keinoja ja välineitä monipuoliseen kommunikointiin, jotta meillä kaikilla olisi yhteinen kieli.

Tavoitteiden saavuttamiseksi tarjoamme seuraavia koulutuksia:

AAC- peruspaketti 2 x 6 h tai räätälöidysti tarpeen mukaan

AAC - eli puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointikeinot yhteisöllisen kuntoutuksen viitekehyksessä.

Koulutus antaa eväitä olla vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa, joilla on puheen tuottamisen tai ymmärtämisen vaikeuksia. Koulutus sisältää paljon käytännön esimerkkejä ja harjoituksia sekä materiaalin esittelyä ja ideoita kommunikoinnin tukemiseksi.

Koulutus sisältää muun muassa seuraavia teemoja:

- Vuorovaikutus ja siihen kannustaminen
- Millaisia AAC -keinoja on olemassa?
- Kuvien ja merkkien käyttö kommunikoinnissa
- Nopea piirtäminen, keskustelumatot
- Viittomat, toiminta-, tahto- ja kehonilmaisut
- Tekniset apuvälineet
- Dynaamiset kommunikointikansiot
- AAC -keinojen toiminnallinen käyttö arjessa
- Yhteisöllinen kuntoutus puheterapeuttisesta näkökulmasta
- Kuvapajat
- Materiaalin esittelyä

Suujumppa 1,5 h

Suujumppa tukee lapsen suumotoriikkaa, artikulaatiota ja lukitaitoja. Suujumpassa käytetään viittomia ja kuvia ja sen peruserä on, että suujumppa on helppoa ja hauskaa - sekä lapsista että aikuisista.

Suujumppa ja suujumppakoulutukset ovat saaneet alkunsa siitä, että artikulaatiolapset helposti putoavat kuntoutuspalveluista resurssipulan vuoksi. Kuitenkin artikulaatio on todettu vaikuttavan mm. lukitaitoihin.

Suujumppaa on levitetty valtakunnallisesti vuodesta 1998 ja se on aktiivisesti käytössä eri puolilla Suomea. Suujumppa on ennalta ehkäisevää ja sen vaikutuksia tutkitaan parhaillaan yhteistyössä Helsingin yliopiston puhetieteiden laitoksen kanssa

Suujumppakoulutus sisältää harjoitteita, jotka ovat hauskoja, pelinomaisia ja innostavia. Kahvakeskus on kehittänyt ja tuottanut Suujumppakansio -materiaalin, jonka avulla suujumppaa on helppo arjessa toteuttaa.

Sata viittomaa lapsen elämään 2 x 1,5 h

Kuten puhetta tukevissa ja korvaavissa kommunikointikeinoissa yleensä, niin myös tukiviittomien käyttöönotto arjen tilanteissa saattaa tuntua työläältä. Tämän koulutuksen

tavoitteena on innostaa ja helpottaa tukiviittomien käyttöönottoa kaikkien lasten kanssa erilaisissa arjen tilanteissa.

Kahden kerran aikana omaksutaan 100 viittomaa leikkien ja pelaten. Viittomapiirissä omaksutaan keinoja, joita voi hyödyntää sekä kotona että lapsiryhmässä. Materiaalina käytetään Kahvakeskuksen tuottamaa tukiviittomamateriaalia. Viittomapiirissä keskustellaan myös viittomien käytöstä arjessa ja miksi niitä on hyvä käyttää esimerkiksi koko lapsiryhmässä. Aikuisen antama malli on edellytys, jotta lapset omaksuvat niiden käytön.

Nopea piirroskuvakommunikointi 1,5 h

Nopea piirroskuvakommunikointi – menetelmän kehittäminen alkoi 1996 Kilon päiväkodissa. Tavoitteena oli luoda menetelmä, jota voitaisiin erityisesti käyttää ennalta suunnittelelmattomiin keskustelutilanteisiin, joissa kommunikointilaitteesta tai taulusta ei löydy oikeita kuvia tai symboleja. Tämä menetelmä soveltuu hyvin myös tilanteisiin, jossa edellä mainitut AAC -keinot eivät syystä tai toisesta ole saatavilla.

Koulutus sisältää idean esittelyn ja käytännön harjoitteita. Menetelmä ei vaadi erityisiä taiteellisia taipumuksia, sillä kukin kuva käydään aina puheen läpi. Tärkeää on, että kuvia piirretään reippaaseen tahtiin, jotta lapsi ei kyllästy odottamiseen. Käytännössä puhevosmaiseta lapset ja ns. normaalit lapset nauttivat piirtämistilanteista.

Yhteisön ohjaus

Kahvakeskuksen yhteisönohjaus on puhetta tukevan ja korvaavan viestinnän (AAC) kehittämistä lapsen/aikuisen lähiyhteisöissä. AAC -keinoja ovat mm. ele-, kuva- ja esineviestintä, tukiviittominen ja kirjoittaminen.

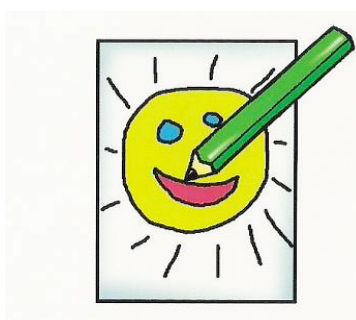
Yhteisönohjaus luo kuntouttavaa arkea: kuntouttava työote vahvistuu. Yhteisönohjaus voi myös luoda pohjaa yksilökuntoutukselle, tukea sen päämääriä arjen viestinnässä tai viedä sen tuloksia käytäntöön.

Mitä yhteisönohjauksessa tehdään?

- Annetaan koulutusta (esimerkiksi AAC -keinot, suujumppa, nopea piirtäminen, keskustelumaton käyttö).
- Ohjataan toiminnallisia tuokioita, tuotetaan yhdessä ideoita arjen ryhmätilanteisiin viestinnän tukemiseksi.
- Pidetään toiminta- ja leikkihetkiä yhdessä asiakkaan ja lähi-ihmisten kanssa.
- Lainataan ja esitellään materiaalia (Kirjallisuus, filmit, www-sivut, puhelaimitteet, apuvälineet, lelut ym.).
- Ideoidaan ja valmistetaan yhdessä uutta materiaalia asiakkaan/ryhmän käyttöön.
- Ideoidaan ja valmistetaan yhdessä henkilökohtaista kommunikointimateriaalia.
- Kootaan asiakkaalle kommunikointipassi yhdessä lähi-ihmisten kanssa.

Ohjauksen sisältö ja kesto sovitaan yksilöllisesti yhdessä asiakkaan, lähiyhteisöjen ja maksavan tahon kanssa. Koulutusta voidaan syventää hyödyntämällä Kahvakeskuksen kehittämää viiden portaan videoanalyysiä.

Yhteisönohjausta toteuttavat koulutetut AAC -ohjaajat, jotka käyttävät työssään yhteisöllisiä menetelmiä ja keskuksen puheterapeuttien tai asiakkaan oman puheterapeutin ohjausta.



LIITE 2:



Kahvakeskus

Yhteisönohjaus/AAC-ohjaus

Mitä se on?

Kahvakeskuksen yhteisönohjaus on puhetta tukevan ja korvaavan viestinnän (AAC) kehittämistä lapsen/aikuisen lähiyhteisöissä. AAC-keinoja ovat mm. ele-, kuva- ja esineviestintä, tukiviittominen ja kirjoittaminen.

Yhteisönohjaus luo kuntouttavaa arkea: kuntouttava työote vahvistuu. Yhteisönohjaus voi myös luoda pohjaa yksilökuntoutukselle, tukea sen päämääriä arjen viestinnässä tai viedä sen tuloksia käytäntöön.

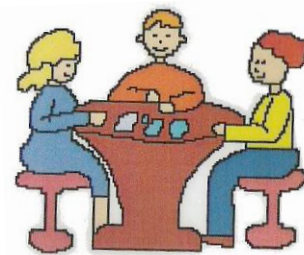
Kuka kuuluu lähiyhteisöön?

Lähiyhteisöjä ovat kaikki ihmiset, joiden kanssa lapsi tai aikuinen päivittäin toimii: perhe, päiväkotia, työ- ja päivätoimintayhteisöt, sukulaiset, ystävät, harrastuspiirit.

Mitä yhteisönohjauksessa tehdään?

- Annetaan koulutusta (esimerkiksi AAC-keinot, suujumppa, nopea piirtäminen, keskustelumaton käyttö).
- Ohjataan toiminnallisia tuokioita, tuotetaan yhdessä ideoita arjen ryhmätilanteisiin viestinnän tukemiseksi.
- Pidetään toiminta- ja leikkihetkiä yhdessä asiakkaan ja lähi-ihmisten kanssa.
- Lainataan ja esitellään materiaalia (Kirjallisuus, filmit, www-sivut, puhe-laitteet, avuvälineet, lelut ym.).
- Ideoidaan ja valmistetaan yhdessä uutta materiaalia asiakkaan/ryhmän käyttöön.
- Ideoidaan ja valmistetaan yhdessä henkilökohtaista kommunikointimateriaalia.
- kootaan asiakkaalle kommunikointipassi yhdessä lähi-ihmisten kanssa.
Kts. <http://papunet.net/yleis/materiaalit/esitteet/passi-yhteiseen-kieleen.html>
- Videoidaan vuorovaikutustilanteita ja tutkitaan niitä yhdessä.

Ohjauksen sisältö sovitaan yksilöllisesti yhdessä asiakkaan, lähiyhteisöjen ja kunnan kanssa.



Kuka ohjausta antaa?

Hämeen Kahvakeskuksessa yhteisönohjausta toteuttavat koulutetut AAC-ohjaajat, jotka käyttävät työssään yhteisöllisiä menetelmiä ja keskuksen puheterapeuttien tai asiakkaan oman puheterapeutin ohjausta.

Kuinka toimin kun haluan yhteisönohjausta/AAC-ohjausta?

Yhteisönohjausta haetaan **oman kunnan sosiaalitoimesta**.

Hakulomake: www.papunet.net/tulkkipalvelu tai kunnan omalla sosiaalipalvelujen hakulomakkeella.

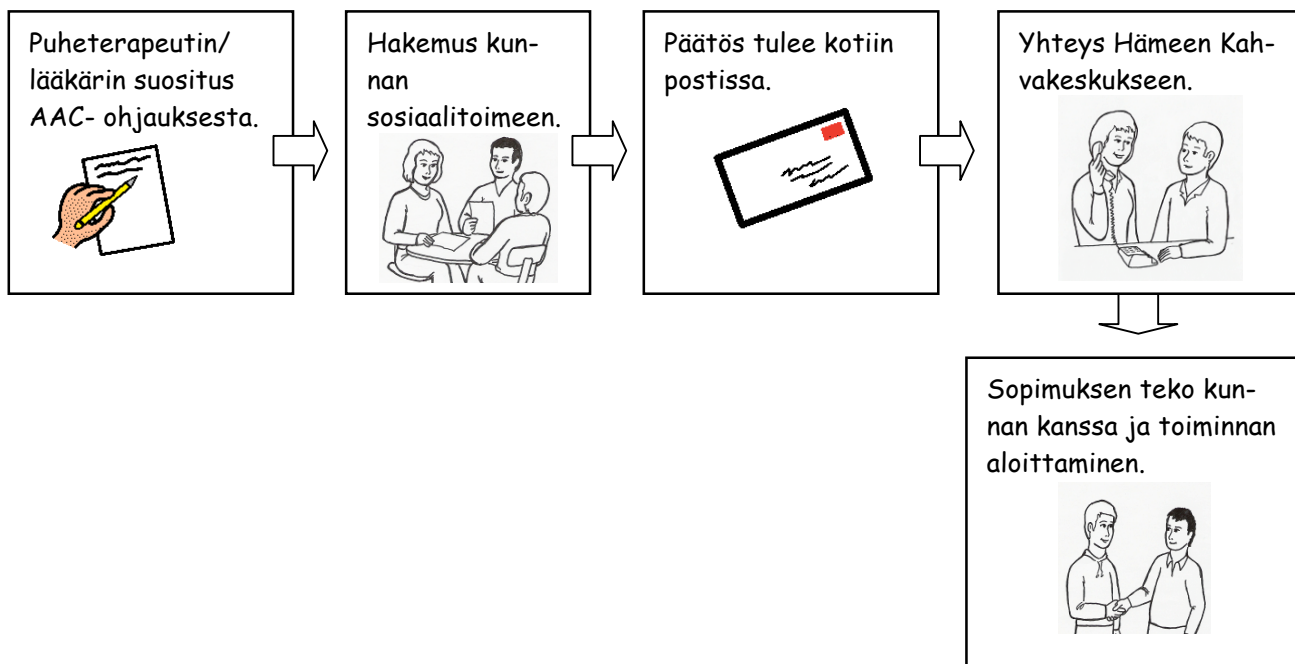
Hakemuksen liitteenä tulee olla lääkärin ja/tai puheterapeutin suositus AAC-ohjauksesta.

Hakemuksen tekee asiakas itse (perhe, lähi-ihminen).

Aikuisille yhteisönohjausta voidaan hakea osana puhevammaisten tulkkipalvelua. Tällöin kunta kustantaa ohjauksen erillisenä palveluna tulkkipalvelun rinnalla. Ohjaus ei vähennä asiakkaan tulkkipalvelutunteja.

Lapsilla AAC-ohjaus/yhteisönohjaus voidaan hakea sopeutumisvalmennuksena oman kunnan sosiaalitoimesta.

Yksityiset tahot/henkilöt voivat ostaa palvelua suoraan Hämeen Kahvakeskuksesta.



LIITE 3:

Kahvakeskus

Nopea piirroskuvakommunikointi

(Quick Drawing Communication System)

Taustaa:

Nopea piirroskuvakommunikointi –menetelmän kehittäminen alkoi 1996 Kilon päiväkodissa. Tavoitteena oli luoda menetelmä, jota voitaisiin erityisesti käyttää ennalta suunnittele mattomiin keskustelutilanteisiin, joissa kommunikointilaitteesta tai taulusta ei löydy oikeita kuvia tai symboleja. Tämä menetelmä soveltuu hyvin myös tilanteisiin, jossa edellä mainitut keinot eivät syystä tai toisesta ole saatavilla.

Käytännössä olemme havainneet, että tyypilliset lapset oppivat piirtämisen puhevalmaisten kavereidensa kanssa helposti, kun saavat aikuisilta mallia ja ohjausta. Hyvin pienetkin lapset uteliaana kysyvät: miten piirtäisin, että saisin tietää, mitä Martti piti teatterista. Menetelmä ei vaadi erityisiä taiteellisia taitumuksia, sillä kukin kuva käydään aina puheen läpi. Tärkeää on, että kuvia piirretään reippaaseen tahtiin, jotta lapsi ei kyllästy odottamiseen. Käytännössä puhevalmaiset lapset ja ns. normaalit lapset nauttivat piirtämistilanteista.

Aikuisilla on ollut myös matala kynnys alkaa käyttää piirtämistä kommunikointikeinona kun ymmärretään, että itse tuotoksen ulkoasu ei ole merkityksellinen. Sinänsä menetelmä vaatii aikuiselta keskittymistä ja käytännössä tekniikan harjoittelamista. Lisäksi lapsen reaktioita on tärkeä seurata, jotta todella keskustele lapsen kanssa siitä, mitä hän haluaa kertoa. Kun keskustellaan tällä menetelmällä, siihen tulee myös ottaa aikaa.

Nopea piirroskuvakommunikointi –menetelmän käyttö on aikuiselle haastavaa, mutta palkitsevaa. Lapsi, joka saa asiansa selvitettyä joskus jopa taputtaa taitavalle aikuiselle. Vaikka piirtäminen voi olla työlästä ja viedä aikaa, lapset pitävät siitä. Yksi pojistamme pitää siitä niin paljon, että alkaa tahallisesti johtaa aikuista harhaan, jotta piirtäminen ei loppuisi.

Perusperiaate:

Paperilappusiin piirretään nopeassa tahdissa kuvia. Kuinka monta kuvaa kerrallaan voidaan käyttää, riippuu lapsen kielellisistä taidoista ja mm. lyhytkestoisesta muistista. Kuvien yhteydessä on aina piirrettynä kysymysmerkki, jolle voidaan asettaa erilaisia merkityksiä, kuten "liittyy johonkin muuhun, ei ole kuvaa, liittyy molempiin" jne.

Puhumattoman lapsen mahdollisuus tehdä aloitteita tai kertoa asioitaan on hyvin rajoittunut. Puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointikeinojen käyttö laajassa kirjossa mahdollistaa keinojen löytymisen erilaisissa tilanteissa. Monivammaisen lapsen kohdalla, lapsen ilmeet, eleet, kehon kieli ja ääntely viestittävät usein lapsen tarpeesta kertoa tai ilmaista jotain, ympäristö vaan ei aina huomaa tai tulkitsee lasta väärin.

Meillä kaikilla on kokemuksia, joita me jaamme kanssaihmistemme kanssa. Lasten elämän mieluisat kokemukset kerrotaan päiväkodissa aamusta alkaen moneen kertaan. Mummo tuli käymään, minulla oli syntymäpäivä tai kävimme elokuvissa. Nopea piirroskuvakommunikointi -menetelmä on hyvä työkalu selvittää puhumattoman lapsen kanssa hänen mukavia kokemuksiaan ja tietysti myös epämiellyttäviä kokemuksia.

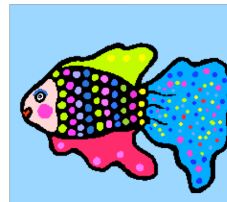
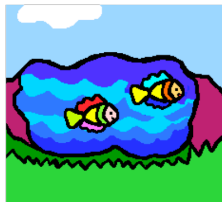
Puhevammaiselle lapselle luvataan asioita kuten lapsille yleensä. Jos lupauksia ei pidetä, ei hänellä ole keinoa muistuttaa siitä. Normaalilapsi saattaa pitkään kysellä "koska mä saan", "koska me mennään" ja kommentoida vastauksiin "sä lupasit!". Piirtämällä voidaan selvittää, mitä lapselle on luvattu.

On myös tilanteita, jossa piirtämisellä ei saada selville lapsen asiaa. Silloin on hyvä kysyä lapselta, aloitetaanko alusta vai haluatko kertoa jostain muusta asiasta. Piirtämisen aikana ei saa koko ajan arvailla ja tulkita "ai, sä varmaan haluat jotain", "sulle on sattunut jotain" jne. Lapsi on mukana keskustelussa, kun hän saa aktiivisesti osallistua. Kun asia on saatu selville, se tulee vielä tarkistaa, eli kysytään lapselta, oliko tämä asia se, minkä hän halusi kertoa.

Nopea piirroskuvakommunikointi -menetelmä sopii kokemuksieni mukaan hyvin lapsille. Se soveltuu erinomaisesti käytettäväksi PECS -menetelmän loppuvaiheessa, kun lapsi on omaksunut kuvien kommunikatiivisen merkityksen. Aikuisille puhevammaisille henkilöille menetelmä soveltuu varmasti erinomaisesti, erityisesti kun vaikeudet painottuvat tuoton puolelle.

Hannele Merikoski, puheterapeutti, toiminnanjohtaja

LIITE 4.

**KUVAPAJAT**

Tia Munne

Kahvakeskus

Työpajassa hommaillaan ihan oikeasti!

Kuvatyöpajassa valmistetaan valmiiksi kuvitetut (Tia Munne) ja kopioidut kuvasarjat lasten lauluista tai loruista valmiiksi, helposti käyttöön otettaviksi tuotteiksi. Kuvapajojen sisällöt ovat eriteemaisia : kevät-, pääsiäis-, syys-, talvi-, joului-, rosvo- ja väripajat. Lauluja voidaan myös sopimuksesta valita eri pajojen väliltä.

Valmistaminen työpajassa tarkoittaa leikkaamista ja laminoointia. Yhden laulun tai lorun kuvasarja säilytetään läpällisessä muovitaskussa. Kuvien takana on tarra, jotta ne voidaan kiinnittää vaikkapa kokolattiamatosta tehtyyn tauluun. Näin kädet jäävät vapaiksi muuhunkin ohjaamiseen, eikä tule kaaosta kuvien kanssa!

Kuvia voidaan käyttää monipuolisesti vuorovaikutuksen, opettamisen ja jutustelun tukena kaikilla lapsilla ja erilaisissa lapsiryhmissä. Kuvasarjoja on helppo käyttää toimintatuokioiden alustuksena kuin myös yksilöllisissä hetkissä. Kuvasarjoissa on mukana myös tyhjiä, laminoituja pohjia, joiden tarkoitus on houkuttaa piirtämään itse (tai lapsi) sopivia vaihtoehtokuvia vesiliukoisella tussilla työskentelyn ja tuokioiden aikana (= nopea piirtäminen).

Hinnat:

Osallistumismaksu 10,00 € / henkilö + materiaalmaksu tuotevalinnan mukaan. Tuotteiden hinnat kappaleittain 4,00 – 15.00 € / kpl. Muovitaskut, laminoointikalvot ja tarrat kuuluvat tuotehintaan.

Työpajoja toteutetaan Avainsäätiön toimipisteissä Espoossa, Lahdessa ja Hämeenlinnassa. Jos työpajoja toteutetaan muualla kuin em. paikoissa tuntihinta ohjauksineen 49,00 € / h + matkakulut + päiväraha.

Lisätietoja:www.avainsaatio.fi

Tia Munne, yhteisöohjaaja, puh.050 9119960
 etunimi.sukunimi@avainsaatio.fi

LIITE 5.

Avainsäätiön Kahvakeskuspalvelut - TUOTTEET

Kahvakeskus on kehittänyt erityisesti lapsille suunnattua vuorovaikutusta ja kielen ja puheen kehittymistä tukevaa materiaalia.

Materiaali on kehitetty sellaiseksi, että se innoittaa kaikkia lapsia ja aikuisia kuvien ja tukiviittomien käyttöön.

Tuotteiden kuvamaailma on värikästä ja selkeää - lasta motivoivaa ja ilahduttavaa.

Tuotepakettien suunnittelussa on kiinnitetty huomiota myös oppimista tukevaan (tarkkaavuus, lukusuunta ja -käsitteet, rytmi, sana ja kuvan vastaavuus) toimintaan ja tasavertaiseen yhteisölliseen osallistumiseen.

Materiaali voidaan helposti ottaa käyttöön lapsen arjessa - kotona, päivähoitossa ja koulussa.



OTE
ERILAISEEN KOMMUNIKOINTIIN
YHTEISIN KEINOIN.

Tuotteet tilattavissa:

www.avainsaatio.fi



SALKUT

RIIMISALKKU: Hauskoja eläinaiheisia riimejä ja niitä vastaavia tarrataustaisia eläinkuvakortteja. Riimittely on mukavaa ja innostavaa värikkäiden ja iloisten kuvien parissa! Tukee lukivalmiuksia ja kielen ja puheen kehittymistä. Kuvakortit mahdollistavat myös puhevammaisen lapsen osallistumisen toimintaan tasapuolisesti. Riimesimerkki: "Tehkää iso piini", huusi pieni, kiukuinen ... - hiiri." Salkussa myös tyhjiä kuvakorttipohjia omaan piirtämiseen.

ELÄINARVOITUKSIA -SALKKU: Eläinaiheisia, vihjeisiin perustuvia arvoituksia ja niitä vastaavat tarrataustaiset kuvakortit. Myös puhelaitepohjia. Sisältää myös hauskan eläinaiheisen palapelimäisen pelin, jossa puolitetuista ja tavutetuista tarrataustaisista eläinten kuvia.

TYÖKALUSALKKU - mikä ei kuulu joukkoon?: Tarrataustaisia työkalujen ja ruokailuvälineiden kuvia. Tarkoituksena löytää kuva, mikä ei kuulu joukkoon. Mukana myös tyhjiä pohjia omaan piirtämiseen ja kahdeksan kappaletta puhelaitepohjia (Cheap Talk 8), joita voi käyttää myös ilman puhelaitea pöytä- ja lähtyöskentelyssä. Harjaannuttaa haasteellisesti kuva - sana vastaavuutta ja yhdistelytaitoa.

JOULURIIMITSALKKU: Salkku sisältää jouluisia, tarrataustaisia, kuvitettuja riimikortteja. Kuvitukset tehty lähes lausetasolle ja riimin vaihtoehtoina kolme erilaista kuvaa, joista lapset voivat valita mieleisimmän (tai "oikean"). Jouluriimesimerkki: "Hiljaa hilpii tonttu Marita, kädessä hänellä on kartta / lehti / jotain muuta (piirretään itse vaihtoehtoja). Mukana myös puhelaitepohjia.

BUMTSI BUM -SALKKU: Lasten lauluja (8kpl) Bumtsi bumin tapaan! Lauluissa jokaisesta laulusta kuusi ensimmäistä kuvaa. Leikittään ja opetellaan lastenlauluja kortteja kääntäen ja arvaten, mistä laulusta on kysymys. Lukukäsitteiden ja laulujen oppiminen käy huomaamatta!

KIRJAT

Kirjoissa on hauskoja tarinoita ja satuja, joiden kulkuun lapset voivat itse vaikuttaa valitsemalla tarinaan sopivia kuvia. Kuvat on kiinnitetty kirjan sivuille taran avulla, joten niitä on mukava siirrellä sivulta toiselle. Kirjat vahvistavat vuorovaikutusta ja osallisuutta, kuva / sana / tarina vastaavuutta ja rytmiä, mielikuvitusta, kielen ja puheen kehittymistä ja tasa-arvoista osallistumisen mahdollisuutta.

LAULUT JA LORUT

Laulut ja lorut ovat kuvitettu kuvasarjoiksi niin, että laulun tai lorun sisällön voi lukea myös kuvin. Sanat on mukava lukea ja riimitellä kuva kerrallaan. Kuvia osoittamalla voidaan rytmittää laulua ja lorua ja näin tukea monipuolisesti lasten kielen kehitystä. Kuvat ovat tarrataustaisia ja kuvien yläpuolella tekstitys.

Kuvien avulla voidaan miettiä mm. kuvien / sanojen järjestyksiä, mitä kuvassa tapahtuu, miten sanat menevät. Kuvasarjoista voidaan hyvin tehdä myös omia lauluja tai loruja. Kuvitettuja lauluja saatavilla 13 kappaletta, loruja 6 kappaletta. Tuotteet toimitetaan kierrekanisoon sopivassa muovitaskussa.

KIPPURALLAA! -tuotteet

•Kippurallaa -lastenlaulukirja ja cd: Kirjassa ja cd:llä 20 lastenlaulua, joista kirjassa nuotit, ohjeet ja ideat soittamiseen, leikkiin ja liikuntaan.
•Kippurallaa -kuvasarjat: tarrataustaisia kuvasarjoja / keppinukkeja / soittimien kuvia laaja-alaisesti tukimateriaaliksi laulujen / lorujen opetteluun, puheen ja kielen tueksi. Jokainen kuvasarjoiksi kuvitettu laulu sisältää myös tukiviittomakuvia. Tuotteet toimitetaan muovisessa kansiotaskussa.

VIITTOMAMATERIAALIT

•100 viittomaa CD 1: sisältää 100:n viittoman mustavalkoiset ja värilliset, piirretyt viittomakuvat (karhu), joita voi tulostaa erilaiseen käyttötarkoitukseen.
•Muistipelikortit : piirretyt viittomakuvia Viittoma CD 1:n sanoista. Monipuolistaa viittomien opettelua.
•100 viittomaa CD 2: toiset 100 mustavalkoisia ja värillisiä piirretyt viittomakuvia, jotka liittyvät Tassun heilautus-dvd:hen.

DVD: t ja VHS -tallenteet

•TASSUN HEILAUTUS: Lasten lauluja ja loruja laulaen, leikkien ja viittojen sisällön avainsanoja. Tassun heilautus tallenteeseen on saatavana myös oheismateriaalina kuvasarjoiksi kuvitettuja lauluja (4 kpl) ja lauluista nuotinosviikkonen.

•MÄ LÖYSIN SEN! AAC -dvd tai vhs. Puhetta tukevan ja korvaavan kommunikoinnin käyttöideoita lasten arjessa, päivähoitossa, kotona, ulkoillessa, leikissä.

MUUTA

•SUUJUMPPAKANSIO: Harjoitteita ja ideoita suun motoriaan ja artikulaation harjoittamiseen innostavalla tavalla. Sisältää myös pienet harjoitekuvat.
•KAPTEENI KÄSKEE! -leikin toiminnan ohjeistuskuvia (15 kpl), Kapteenin kuva, josta voi tehdä keppinukun ja tyhjiä laminoituja kuvapohjia omaan piirtämiseen.
•KIPINÖITÄ AMMATINVALINTAAN: Kuvasarja nuorille ja aikuisille keskustelun tueksi, kun mietitään työpaikka- tai kouluttautumistavoita.
•PÖYTÄTELIN tarranauhataustaisen kuvien kiinnittämiseen.

LIITE 6.

Viiden portaan videoanalyysi

Vuorovaikutuksen arviointiin käytetään videota yhdistettynä työnohjaukseen. Ohjauksen avulla yhteisön jäsenet oppivat analysoimaan omaa vuorovaikutustapaansa, löytämään vahvuuksia ja edelleen kehittämään vuorovaikutustaitojaan. Tavoitteena on että videoinnista tulee työväline, jonka avulla voi kehittää vuorovaikutusta ja omaa toimintaansa. Videoanalyysin vaiheet ovat seuraavat:

1 vaihe: videointi

Työryhmä (= yhden lapsiryhmän henkilökunta) videoi omaa toimintaansa mahdollisimman monipuolisesti arjen eri tilanteissa.

2 vaihe: videon analysointi

Fyysinen ympäristö (mm. lasten asennot, miten hyvin lapset näkevät ohjaajan, kuvat, taulun yms sekä huonekalujen ja lasten sijoittuminen kussakin tilanteessa)

Sisältö (miten hyvin toiminta vastaa lasten kehitystasoa, ovatko lapset motivoituneita, sisällön selkeys, tuttuus ja omaksuttavuus)

Vuorovaikutuksen laatu (saako joku aivan liikaa huomiota, joku aivan liian vähän tai ei ollenkaan, aikuisen vuorovaikutuksen rytmi ja käytetyt keinot)

3 vaihe: työryhmätyöskentelyä

Työryhmä kokoontuu Kahvakeskuksen puheterapeutin Hannele Merikosken kanssa ja videot analysoidaan yhdessä fyysisen ympäristön, sisällön ja vuorovaikutuksen laadun kannalta. Pyritään löytämään erilaisia käytännön ratkaisuja, joita voidaan jatkossa hyödyntää erilaisissa toiminnoissa.

4 vaihe: uudelleen videointi

Työryhmä videoi uudelleen toimintoja arjessa ja videot toimitetaan Kahvakeskukseen, jossa ne analysoidaan kuten toisessa vaiheessa.

5 vaihe: seuranta

Työryhmässä yhdessä Kahvakeskuksen kanssa käydään läpi mahdollisia muutoksia ja suunnitellaan jatkotoimenpiteet. Tavoitteena on, että työryhmä ottaisi videoanalyysin yhdeksi työkaluksi toimintansa kehittämisessä.

LIITE 7.



Hiljainen Viisaus/2008

Kepeä kysely/ Tia Munne

Humanistinen Ammattikorkeakoulu
Järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan,
johtaminen ja kehittäminen;
Työelämätaidot – Tia Munne,
Muunto 09

Hei Ystävät! Täällä osa-aika opiskelija pyytää apua!

Kiitos, kun vastaat kyselyyni, jonka toteutan koskien Työelämätaidojen opintojani Humanistisessa Ammattikorkeakoulussa. Kyselyn tulokset antavat pohjaa omalle tehtävälleni opinnoissani, eivätkä suoranaisesti vaikuta muutoksiin tai kehittämiseen työssämme Avainsäätiössä. Työelämätaidojen opinnoissa käsittelemme työelämän kehittämistä, osaamisen arviointia, henkilöstön kehittämistä, työn organisointia ja johtamista ja erilaisia organisaatiokulttuureja ja -malleja; tutkiva työn kehittäminen on ammatillisenkin kasvun tavoitteena. Ohjeen vastaamiseen löydät kunkin osion yhteydessä. Tallenna vastauksesi vaikkapa työpöydällesi ja sen jälkeen ystävällisesti lähetät minulle takaisin. Saat myöhemmin tietoa vastausten tuloksista.

Tekninen toteuttaminen ei ole parasta mahdollista, mutta ei anneta sen häiritä.☺

Kahvakeskustoimijat

1. Mitä mielestäsi tulisi kehittää työssäsi Kahvakeskuspalveluissa, laita rasti ehdotuksen perään, mikäli se mielestäsi olisi kehittämisen kohteena. Kun olet rastittanut mieleisesi vaihtoehdot, merkitse vielä numerolla VIIISI tärkeintä valitsemistasi kohteista (1 – 5).

	1.	2.
<u>KOKONAISUUDEN KEHITTÄMINEN:</u>		
Tiimityö		
Verkostotyö		
Organisaation rakenteiden uudistaminen		
Strategian päivittäminen		
Tavoitteiden tiedostaminen, tulevaisuudenkuva		
<u>TOIMINTALOHKOJEN KEHITTÄMINEN:</u>		
Palvelutoiminnot – sisältöjen kuvaaminen		
Laatu – kuvataan palvelujen laatu		
Tiedottaminen ja vuorovaikutus : -sisäinen -ulkoinen		
Prosessien kuvaaminen		
Laatumallien käyttöönotto		
Arviointimallien käyttöönotto		
Tuotteistaminen- hyvät käytännöt		
<u>TOIMINTAYMPÄRISTÖN KEHITTÄMINEN:</u>		
Tutkimustiedon hyödyntäminen		
Verkostotoiminta –esim. Julkinen-yksityinen-kolmas- neljäs sektori		
Muutosten havainnointi		
Uudelleen suuntautuminen		
<u>AMMATILLISEN TYÖN JA TOIMINTAMALLIEN KEHITTÄMINEN:</u>		
Osaamisen kehittäminen		
Ammatti-identiteetin kehittäminen		

[illegible]

Lisäksi muutama "rasti ruutuun" - kysymystä. Toteutuuko mielestäsi Kahvatyössä seuraavat väittämät, rasti → jos toteutuu:

Oppiminen_____	Luodaan verkostoja_____
Kannustus_____	Pohditaan tulevaisuutta_____
Henkilöstön sitoutuminen_____	Yhteisöllisyys_____
Henkilöstön työhyvinvointi_____	Hyvä yhteishenki_____
Asiakastytyväisyys_____	Muutoksen tiedostaminen_____
Arvot_____	
Visio_____	
Strategia_____	
Hyvä yhteishenki_____	
Avoin dialogi_____	
Uskallus kyseenalaistaa_____	
Kehittymisinnostuminen_____	
Ristiriitojen avoin käsittely_____	
Kunnioitus ja arvostus_____	
Yhteinen vastuunotto_____	

Ja vielä:

Miten mielestäsi luomme ainutlaatuisuutemme ; miten erotumme joukosta? Olisiko jotakin muuta, mitä haluaisit lisätä?

KIITOS TODELLA PALJON!



LIITE 8.

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Tia-Nina Munne, Muunto 09, 2010.
Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma, Yhteisöpedagogi AMK,
Opinnäytetyöhön liittyvä kuvitteellinen eläytyminen.

ELÄYTYMISMENETELMÄ:**Mitä saa ku tilaa?**

Tuote- ja palvelukuvaukset Avainsäätiön Kahvakeskuspalveluissa

Jatka kertomusta 1.

Kuvittele, että eräänä syksynä, Avainsäätiön Kahvakeskuspalveluiden järjestämän koulutuksen päätyttyä osallistujat toteavat yksimielisesti, että olipa harvinaisen onnistunut kurssi. Kuinkahan se oli oikein sujunut ja mitä kaikkea sen aikana oli tapahtunut, kun loppuarvio oli näin myönteinen?

Käytä mielikuvitustasi ja kirjoita tuosta kurssista pieni kertomus tai kuvaus:

Jatka kertomusta 2.

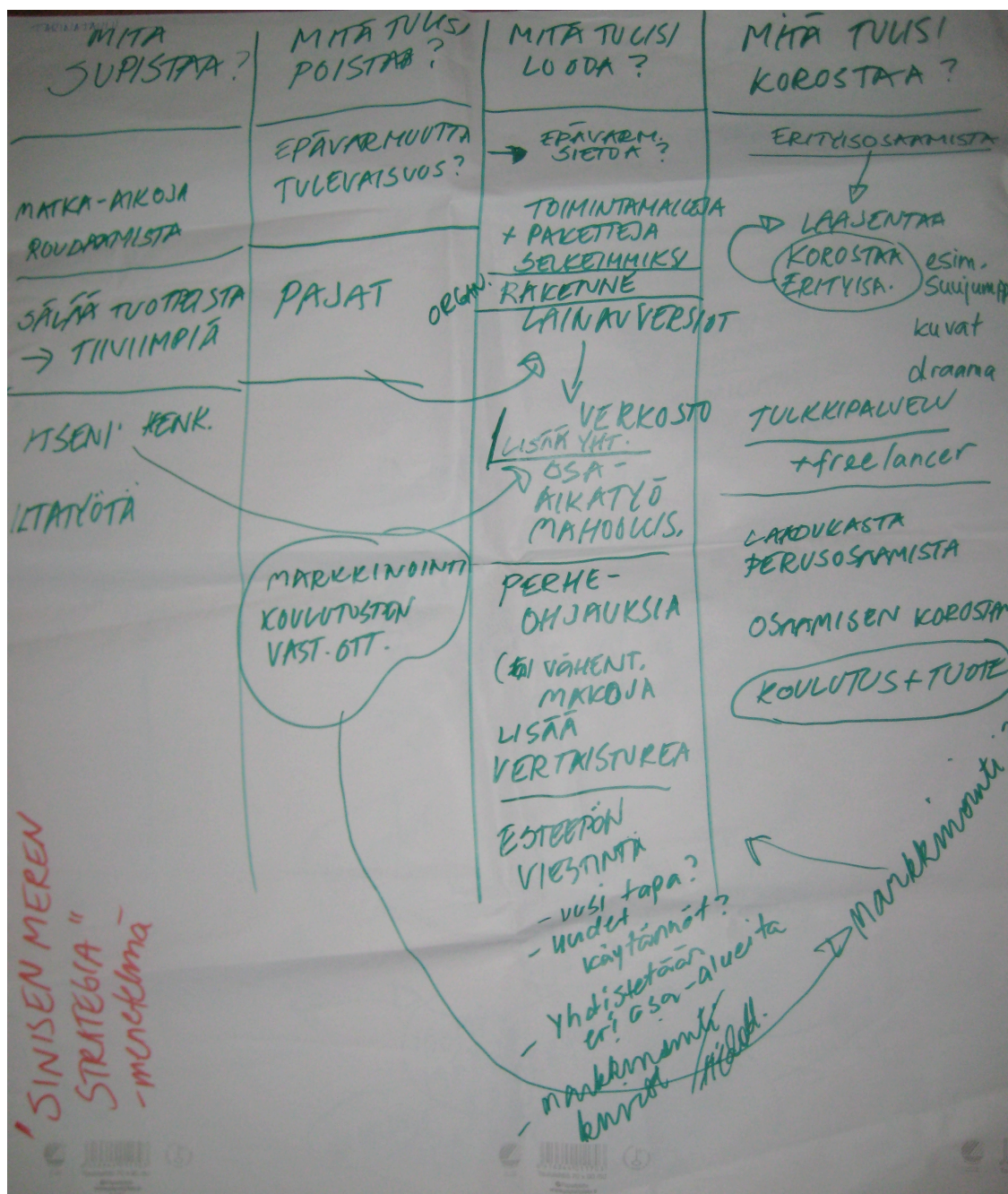
Kuvittele, että eräänä syksynä, Avainsäätiön Kahvakeskuspalveluiden järjestämän koulutuksen päätyttyä osallistujat toteavat yksimielisesti, että olipa harvinaisen epäonnistunut kurssi. Kuinkahan se oli oikein sujunut ja mitä kaikkea sen aikana oli tapahtunut, kun loppuarvio oli näin kielteinen?

Käytä mielikuvitustasi ja kirjoita tuosta kurssista pieni kertomus tai kuvaus:

LIITE 9. Tarinataulu -menetelmä. (2010)



LIITE 10. Sinisen meren strategia. (2010)



LIITE 11. Mitä asiakas saa, ku tilaa? (2010)

